„Stabilirea relațiilor ne oferă recompense inimaginabile. Alegerea vă aparține."

– Nicholas Boothman

cum să Construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puțin

Nicholas Boothman

autorul cărții
Cum să construiești relații de afaceri în 90 de secunde... sau mai puțin

EDITURA AMALTEA

cum să construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puțin

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
BOOTHMAN, NICHOLAS
Cum sa construieşti relaţii personale în
90 de secunde... sau mai puţin / Nicholas Boothman;
trad.: Iris Manuela Anghel Gîtlan. - Bucureşti:
Amaltea, 2007

ISBN 978-973-7780-93-5

I. Anghel-Gîtlan, Iris-Manuela (trad.)

316.472.4

First published in the United States under the title:
HOW TO MAKE PEOPLE LIKE YOU IN 90 SECONDS OR LESS
NICHOLAS BOOTHMAN

Copyright © 2000 by Nicholas Boothman
Published by arrangement with Workman Publishing Company, New York
All rights reserved.

CUM SĂ CONSTRUIEŞTI RELAŢII PERSONALE ÎN
90 DE SECUNDE... SAU MAI PUŢIN
NICHOLAS BOOTHMAN

ISBN 978-973-7780-93-5

© 2007 – EDITURA AMALTEA

cum să construiești relații personale

în 90 de secunde... sau mai puțin

Nicholas Boothman

EDITURA AMALTEA
www.amaltea.ro

Aprecieri

„Cum să creăm o primă impresie bună – este o problemă constantă... dar Nicholas Boothman ne oferă o soluţie foarte simplă pentru ca toată lumea să o poată folosi în relaţiile personale şi de afaceri."

– MARTIN EDELSTON, editor,
Bottom Line/Personal

„Informaţiile clare şi uşor de aplicat pe care ni le oferă Boothman ne asigură un atu la care putem apela oricând în timpul unui interviu pentru ocuparea unui post vacant."

– RICK HASKINS, autorul lucrării
Brand Yourself: How to Create a Unique Identity for a Brilliant Career

Dedicaţie

Îi dedic această carte lui Wendy, firește.

MULŢUMIRI

Ce sincronizare extraordinară! Vreau să-i mulţumesc frumoasei mele prietene, Kerry Nowensky, care mi-a „ordonat": „Pune totul pe hârtie! Acum!" Îngerului meu păzitor, Dorothea Helms, care mi-a spus: „E timpul să-ţi iei un impresar bun." Impresarului meu minunat, Sheree Bykofsky, care mi-a oferit din plin încurajarea şi dăruirea sa. Editorului atât de carismatic, Peter Workman, care se dăruieşte trup şi suflet unei cărţi şi promovează cele mai bune talente. Şi când crezi că am spus totul, mi-aduc aminte de uluitoarea Sally Kovalchick, care te uimeşte cu talentul ei extraordinar de a metamorfoza un manuscris într-o carte finită.

Tuturor vreau să le ofer mulţumirile şi recunoştinţa mea profundă. Voi sunteţi dovada vie că oamenii reprezintă resursa noastră cea mai valoroasă.

Cuprins

Prefaţă 11

Prima parte
Primul contact 15

Capitolul 1 *Abilitatea de a stabili relaţii* 17
Avantajele procesului de relaţionare 18
De ce este farmecul personal un atu pentru oricine? 22
90 de secunde 22

Capitolul 2 *Primele impresii* 25
Întâlnirea 26
Stabilirea rapportului 29
Comunicarea 30
Ce urmează? 32

A doua parte
Spaţiul rapportului stabilit în 90 de secunde 35

Capitolul 3 *„Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!“* 37
Rapportul natural 38
Rapportul inerent 39
Rapportul planificat 40

Capitolul 4 *Atitudinea joacă rolul cel mai important* 43
Atitudinea *utilă* 43
Atitudinea *inutilă* 44
Alegerea vă aparţine 46

Capitolul 5 *Acţiunile sunt mai grăitoare decât cuvintele* 51
Limbajul trupului 51
Congruenţa 56
Fii tu însuţi! 61

CAPITOLUL 6 *Oamenilor le plac indivizii care seamănă cu ei* 63
Sincronizarea naturală 64
Arta sincronizării 66

A treia parte
Secretele comunicării 79

CAPITOLUL 7 *Nu este suficient să vorbeşti, trebuie să şi asculţi* 81
Încetaţi să mai vorbiţi şi începeţi să puneţi întrebări! 82
Ascultarea activă 89
Dăruiţi şi primiţi 93

CAPITOLUL 8 *Înţelegerea simţurilor* 101
Ce preferăm – elementele vizuale, auditive sau kinestezice? 102
Adaptarea la preferinţele senzoriale 109

CAPITOLUL 9 *Identificarea preferinţelor senzoriale* 113
Profilurile create de preferinţele senzoriale 114
Indiciile verbale 119
Indiciile de accesare vizuală 123
Tabloul de ansamblu 129

CAPITOLUL 10 *O scurtă recapitulare* 135
De unde încep? 137
Ipoteza rapportului 140
O parabolă modernă 141

PREFAŢĂ

Nu este greu să descoperim „secretul" succesului. Cu cât învăţăm mai bine arta construirii relaţiilor personale, cu atât calitatea vieţii devine mai bună.

Am descoperit pentru prima dată secretele stabilirii relaţiilor cu semenii noştri în perioada carierei mele ca fotograf în domeniul modei şi publicităţii. Indiferent dacă lucram cu un singur manechin pentru o pagină din revista *Vogue* sau cu 400 de oameni îmbarcaţi pe o navă de croazieră norvegiană în scopul promovării acesteia, am înţeles că arta fotografică nu însemna doar relaţia dintre modele şi aparatul de fotografiat, ci stabilirea unei legături armonioase între mine şi oamenii pe care îi fotografiam. În plus, nu avea nici o importanţă dacă şedinţa foto avea loc în holul hotelului Ritz din San Francisco sau într-o cabană dărăpănată pe un munte din Africa: principiile stabilirii rapportului* sunt universale.

Din câte îmi amintesc, mi-a fost întotdeauna uşor să mă înţeleg cu oamenii. Este acesta un har? Suntem înzestraţi oare cu un talent nativ care ne ajută să ne înţelegem cu semenii noştri sau învăţăm

* (n. red: pentru documentare în privinţa Programării Neuro-Lingvistice consultaţi lucrarea *NLP – Calea succesului* apărută la Editura Amaltea)

aceste lucruri pe parcursul vieții? Și dacă reușim să le învățăm, le putem împărtăși celor din jur? M-am hotărât să aflu răspunsul la aceste întrebări.

Știam din experiența mea îndelungată (25 de ani) în domeniul artei fotografice, lucrând pentru reviste din întreaga lume, că atitudinea și limbajul trupului sunt extrem de importante în crearea unei impresii vizuale puternice – reclamele din reviste au la dispoziție mai puțin de două secunde ca să capteze atenția cititorului. Știam, de asemenea, că limbajul trupului și tonalitățile vocii joacă un rol vital în procesul de relaxare a persoanelor complet străine, determinându-le să coopereze. Cel de-al treilea aspect pe care l-am înțeles este faptul că alegerea anumitor cuvinte poate să stârnească interes și acțiune în aproape toate situațiile. Înarmat cu aceste informații, m-am hotărât să sondez și mai mult lucrurile.

De ce ni se pare mai ușor să stabilim relații cu anumiți oameni în defavoarea altora? De ce pot să am o discuție interesantă cu o persoană pe care abia am cunoscut-o, în timp ce alt individ o consideră pe această persoană plictisitoare sau periculoasă? Se întâmplă ceva – fără îndoială – la nivelul subconștientului nostru, dar despre ce este vorba?

În acest moment al căutării mele am avut șansa să descopăr primele studii realizate de doctorii Richard Bandler și John Grinder de la UCLA despre un subiect cu un titlu impresionant: Programarea Neuro-Lingvistică – pe scurt, NLP. Am descoperit astfel în cercetările acestor doctori multe dintre lucrurile pe care eu le făceam intuitiv ca fotograf, lucruri pe care ei le-au analizat și le-au clasificat în „arta și știința perfecționării personale". Prin intermediul acestui izvor extraordinar de idei și perspective noi, ei au scos în evidență faptul că oamenii au un „simț preferat". Dacă vom identifica acest simț, vom putea deschide porțile ferecate ale inimii și minții unei persoane.

Pentru că pășeam acum pe un nou drum, am lăsat deoparte aparatele de fotografiat și mi-am concentrat atenția asupra mecanismului interior al oamenilor, dar și asupra înfățișării lor exterioare. Am studiat câțiva ani alături de doctorul Bandler la

Londra şi New York şi am obţinut diploma de doctor în NLP. Am analizat Modelele de Limbaj Irezistibil în Statele Unite, Canada şi Anglia şi am studiat toate materialele referitoare la rolul creierului în procesul de construire a relaţiilor. Am lucrat cu actori de teatru, în special cu cei de comedie, cu profesori de teatru din America, dar şi cu oratori din Africa pentru a transforma exerciţiile de improvizaţie în exerciţii menite să perfecţioneze arta conversaţiei.

De atunci, am ajuns să organizez seminarii şi să ţin discursuri pretutindeni în lume, având prilejul să lucrez cu tot felul de grupuri şi indivizi – de la echipe de vânzări la profesori, de la liderii unor instituţii prestigioase, care credeau că ştiu totul, la copii atât de timizi încât oamenii îi considerau idioţi. Şi un lucru a devenit cert: construirea relaţiilor personale în 90 de secunde este o artă pe care o putem împărtăşi oricui într-un mod firesc.

Mi s-a spus de nenumărate ori: „Nick, activitatea ta este uluitoare. De ce nu o aşterni pe hârtie?" Ei bine, am ascultat sfatul şi am trecut la fapte. Acesta este rezultatul.

N.B.

PRIMA PARTE

Primul contact

Abilitatea de a stabili relaţii

Stabilirea relaţiilor ne oferă recompense inimaginabile. Indiferent dacă este vorba de obţinerea slujbei visate, de acordarea unei promovări, de semnarea unui contract de vânzare, de „cucerirea" unui partener nou, de captivarea unui public sau de trecerea unui test la care ne-au supus viitoarele rude, dacă oamenii ne plac, procesul de stabilire a relaţiilor vine de la sine. Semenii noştri reprezintă resursa noastră cea mai de preţ. Ei ne dau naştere, ne îmbracă, ne hrănesc, ne oferă bani, ne fac să râdem şi să plângem, ne alină suferinţa, ne vindecă, ne investesc banii, ne repară maşinile şi ne sunt alături în momentele grele. Nu putem trăi fără ei. Nu putem nici măcar să murim fără ei.

Stabileau relaţii – asta făceau strămoşii noştri cu mii de ani în urmă atunci când se strângeau în jurul focului ca să mănânce carne de mamut sau să planifice ultimele tendinţe în moda pieilor de animale. Asta facem şi noi atunci când organizăm întâlniri sociale, turnee de golf, conferinţe şi şedinţe de vânzări; acest proces ne scoate în evidenţă ritualurile culturale – de la cele serioase la cele frivole; de la nunţi şi înmormântări la conferinţe de promovare a păpuşilor Barbie sau la concursuri de mâncat spaghete.

Chiar şi artiştii şi poeţii cu idei antisociale, care petrec luni întregi pictând într-un studio sau compunând versuri într-o cămăruţă,

speră ca prin creaţiile lor să ajungă la sufletul publicului, să stabilească o legătură cu acesta. Iar procesul de stabilire a relaţiilor sălăşluieşte în inima celor trei forţe ale civilizaţiei noastre democratice: guvernul, religia şi televiziunea. Da, televiziunea. Faptul că discutăm despre seriale precum *Friends* sau *X-Files* cu oameni din Berlin sau Brisbane ne demonstrează puterea televziunii de a ne ajuta să stabilim relaţii peste tot în lume.

Mii de oameni ne influenţează viaţa, fie că este vorba de meteorologul dintr-un studio de televiziune situat într-un oraş învecinat, de tehnicianul de la o companie de telefonie de peste ocean sau de o femeie din Tobago care adună mango pentru salata noastră de fructe. În fiecare zi, vrând-nevrând, stabilim nenumărate legături cu oameni de pretutindeni.

Avantajele procesului de relaţionare

Dezvoltarea şi evoluţia noastră (dar şi evoluţia societăţii noastre) sunt rezultatul procesului de relaţionare cu semenii noştri, fie că este vorba de un grup de războinici porniţi la vânătoare sau de un grup de colegi care se îndreaptă spre o pizzerie în zilele de vineri. Ca specie, avem tendinţa instinctivă de a ne întâlni şi de a alcătui grupuri de prieteni, asociaţii şi comunităţi. Fără ele nu putem exista.

Stabiliţi relaţii şi veţi trăi mai mult!

Stabilirea relaţiilor – aceasta este activitatea pe care materia noastră cenuşie o desfăşoară cel mai bine. Preia informaţiile de la simţurile noastre şi le procesează prin intermediul asocierilor. Creierul se delectează cu această activitate şi află foarte multe lucruri din aceste asocieri. El se dezvoltă şi se perfecţionează când stabileşte conexiuni.

Oamenii procedează la fel. S-a dovedit ştiinţific faptul că indivizii care stabilesc mereu noi relaţii trăiesc mai mult. În cartea lor extraordinară, *Keep Your Brain Alive*, Lawrence Katz şi Manning Rubin ne oferă fragmente din studiile efectuate de McArthur Foundation, International Longevity Center din New York şi Universitatea din California de Sud. Aceste studii dovedesc faptul

că oamenii care au o viaţă activă din punct de vedere social şi fizic trăiesc mai mult. Asta nu înseamnă că trebuie să ne „învârtim" în acelaşi cerc de prieteni, făcând mereu acelaşi lucru. Înseamnă că trebuie să ne facem adesea cunoştinţe noi.

Când stabilim relaţii noi în lumea exterioară, stabilim relaţii şi în lumea interioară – în creierul nostru. Acest proces ne menţine tineri şi dinamici. În extraordinara sa carte, *Connect*, Edward M. Hallowell face referiri la studiul realizat în ţinutul Alameda în 1979 de Dr. Lisa Berkman de la Departamentul de Ştiinţe Medicale din cadrul Universităţii Harvard. Dr. Berkman şi echipa ei au studiat – timp de 9 ani – 7.000 de oameni cu vârste cuprinse între 35 şi 65 de ani. Studiul lor a scos în evidenţă faptul că oamenii care nu au legături sociale sunt de trei ori mai expuşi pericolului de a se îmbolnăvi decât cei care au o reţea vastă de cunoştinţe. Şi acest lucru nu are nici o legătură cu statutul socio-economic sau viciile practicate – fumatul, consumul de alcool, obezitatea sau lipsa activităţii fizice.

■ *Stabiliţi relaţii şi îi veţi convinge pe oameni să coopereze!*

Oamenii vă pot ajuta să vă împliniţi dorinţele şi speranţele. Indiferent care sunt năzuinţele vieţii voastre – dragostea, o slujbă de vis sau un bilet la campionatul Rose Bowl, veţi avea nevoie de ajutorul cuiva ca să vă împliniţi visul. Dacă veţi câştiga simpatia oamenilor, ei vor accepta să vă ofere timpul şi eforturile lor. Şi cu cât veţi stabili un rapport mai bun cu ei, cu atât vă veţi bucura de un nivel al cooperării mult mai ridicat.

■ *Stabiliţi relaţii şi vă veţi simţi în siguranţă!*

Stabilirea relaţiilor este un lucru benefic pentru comunitate. La urma urmei, o comunitate reprezintă chintesenţa relaţiilor, implicând convingeri, realizări, valori şi interese reciproce, dar şi o geografie comună. Roma nu a fost construită într-o singură zi şi nici oraşul Detroit nu a apărut peste noapte. Cu trei mii de ani în urmă, în Roma de astăzi, indo-europenii au stabilit relaţii ca să poată vâna, ca să poată supravieţui şi, în general, ca să aibă grijă unul de altul. Cu trei sute de ani în urmă, un negustor francez

căuta un loc sigur pentru afacerile sale cu blănuri de animale; a început să stabilească legături şi aşa a luat naştere oraşul Detroit.

Simţim o nevoie fizică, primară, de a fi în compania altor oameni; o comunitate presupune avantaje reciproce, de aceea încercăm să ne aflăm mereu în apropierea semenilor noştri. O comunitate bazată pe relaţii interumane bine consolidate oferă membrilor ei putere şi siguranţă. Când ne simţim puternici şi protejaţi, ne revărsăm energia asupra procesului nostru de dezvoltare – pe plan social, cultural şi spiritual.

■ *Stabiliţi relaţii şi veţi avea parte de dragoste!*

Un ultim avantaj pe care îl obţinem în urma stabilirii relaţiilor se reflectă la nivel emoţional. Sistemul nostru nu este un sistem închis, auto-reglabil, ci este dependent, disciplinat, încurajat, modelat, sprijinit şi validat de reacţiile emoţionale pe care le primim din partea semenilor noştri. Întâlnim uneori o persoană care ne influenţează sentimentele şi ritmurile organismului într-un mod atât de plăcut încât spunem că am gustat în sfârşit din cupa dulce a dragostei. Prin limbajul trupului, al gesturilor, expresiilor faciale, tonalităţilor vocii sau cuvintelor pe care le rostesc, oamenii ne ajută să depăşim cu mai multă uşurinţă greutăţile vieţii şi ne îndulcesc şi mai mult clipele frumoase.

Energia emoţională pe care ne-o oferă semenii noştri este la fel de vitală ca aerul pe care îl respirăm sau ca mâncarea pe care o consumăm. Dacă oamenii ne vor priva de contactele emoţionale şi fizice (de o îmbrăţişare sau de un zâmbet), ne vom ofili şi vom muri ca şi când nu am fi primit apă sau mâncare. Acesta este motivul pentru care auzim atâtea poveşti despre copiii din orfelinate, care se îmbolnăvesc şi slăbesc subit în ciuda faptului că sunt bine hrăniţi. Oamenii bolnavi de autism îşi doresc să stabilească un contact fizic şi emoţional cu semenii lor, dar nu au parte de această bucurie, pentru că lipsa comunicării cu cei din jur îi împiedică să clădească acest rapport vital. De câte ori nu vi s-a întâmplat să auziţi povestea tristă a unui soţ sau a unei soţii, care – după 50 de ani de căsnicie – în ciuda sanătăţii bune de care se bucură, moare

la câteva luni sau poate chiar la câteva săptămâni după disparit partenerului de viaţă? Mâncarea şi adăpostul nu sunt suficien Avem nevoie unul de altul şi avem nevoie de dragoste.

Faţă în faţă

Internetul a devenit în ultimul timp instrumentul ideal pentru stabilirea relaţiilor interumane, bazate pe aceleaşi interese sau pasiuni. Şi este un lucru adevărat: dacă te afli în căutarea colecţionarilor de ursuleţi din Toledo sau a luptătorilor din Minsk, ce se confruntă într-un ring plin cu noroi, îi vei găsi pe Internet. Pentru oamenii care sunt ţintuiţi în casă din cauza bolilor sau a infirmităţilor de care suferă, Internetul este o adevărată binecuvântare.

Cu toate acestea, nu trebuie să uităm că orele petrecute în faţa unui monitor nu pot înlocui gama atât de variată de experienţe pe care ni le oferă timpul petrecut în compania unei alte persoane. Poate că Internetul vă oferă şansa să cunoaşteţi pe cineva cu care doriţi să aveţi o relaţie romantică, dar acceptaţi oare să vă căsătoriţi cu persoana respectivă înainte de a vă întâlni cu ea de câteva ori?

Trebuie să vă aflaţi un timp în prezenţa unui individ pentru a putea aduna toate indiciile verbale şi non-verbale. Atmosfera creată de prezenţa fizică şi mentală este la fel de importantă ca atracţia de suprafaţă, dacă nu şi mai importantă. De exemplu, care este atmosfera pe care o creaţi unul în compania celuilalt? Cât de spontani sunteţi? Cât de puternică este nevoia voastră de comunicare? Ce puteţi spune despre alte caracteristici precum sinceritatea, prietenia şi dorinţa de a-ţi oferi ajutorul?

Dacă nu îndepliniţi dorinţele emoţionale ale partenerului, relaţia voastră este sortită eşecului. Aceste lucruri pot fi stabilite numai în timpul unui contact direct, faţă în faţă. Numai atunci puteţi spune dacă aţi stabilit o relaţie în adevăratul sens al cuvântului.

De ce este farmecul personal un atu pentru oricine?

Dacă oamenii te plac, se simt relaxaţi în compania ta. Ei îţi vor acorda atenţia lor necondiţionată şi îşi vor deschide sufletul în faţa ta.

Farmecul personal implică înfăţişarea ta exterioară, dar mai ales sentimentele pe care le trezeşti celor din jur. Bona care m-a crescut şi mi-a insuflat pasiunea pentru oameni îmi vorbea adesea despre atitudinea pozitivă. Mă lua la plimbare şi îi localizam împreună pe indivizii înzestraţi cu o atitudine pozitivă, dar şi pe cei morocănoşi. Îmi spunea că ne putem alege întotdeauna dispoziţia pe care ne-o dorim şi ne distram apoi pe seama persoanelor morocănoase pentru că păreau atât de serioase.

Persoanele fermecătoare ne oferă semnale evidente referitoare la dorinţa lor de a fi sociabile; canalele lor de comunicare sunt mereu deschise. Aceste semnale ne transmit încredere în forţele proprii, dar şi în cei din jur, optimism şi sinceritate. Oamenii fermecători afişează un chip prietenos şi cald, radiind şi dăruind bucurie: „Sunt pregătiţi să stabilească relaţii. Sunt deschişi pentru afaceri." Sunt binevoitori şi generoşi şi captează atenţia semenilor.

90 de secunde

„Timpul este preţios." „Timpul costă bani." „Nu-mi irosi timpul!" Timpul a devenit un „produs" extrem de căutat. Îl oprim, îl clintim din loc, îl încetinim sau îl accelerăm, îi pierdem noţiunea sau îl distorsionăm; am ajuns chiar să cumpărăm aparate cu ajutorul cărora să economisim timpul. Cu toate acestea, timpul este unul dintre puţinele lucruri pe care nu le putem opri în loc – el trece nestingherit.

În zilele de mult apuse, ne dăruiam mai mult respect unii altora şi ne rezervam mai mult timp explorării semenilor noştri şi descoperirii terenului comun. În iureşul vieţii moderne, trebuie

să respectăm atâtea termene limită încât nu mai avem timp să învăţăm să ne cunoaştem. Căutăm parteneriate, facem aprecieri, tragem concluzii şi luăm decizii – totul în doar câteva secunde şi înainte de a rosti vreun cuvânt. E prieten sau duşman? Va fugi sau va ataca? Este o oportunitate sau o ameninţare? Îmi este familiar sau complet necunoscut?

Ne evaluăm unii pe alţii instinctiv. Şi dacă nu ne putem prezenta într-un mod rapid şi favorabil, există riscul să fim ignoraţi sau respinşi – într-o manieră politicoasă sau nepoliticoasă.

Cel de-al doilea motiv pentru care trebuie să construim relaţii în 90 de secunde... sau mai puţin îl constituie puterea de concentrare. Incredibil sau nu, un om obişnuit îşi concentrează atenţia doar 30 de secunde! Procesul de concentrare a atenţiei a fost comparat cu încercarea de stăpânire a unui grup de maimuţe. Atenţia implică ineditul – trebuie întreţinută mereu prin stabilirea unor relaţii, trecând de la un lucru la altul, de la un subiect la altul. Dacă nu-i oferiţi ceva incitant şi nou, îşi pierde puterea de concentrare şi porneşte în căutarea unor subiecte mult mai interesante – termene limită, fotbal sau pacea mondială.

> Citiţi acest exerciţiu, apoi concentraţi-vă atenţia asupra unui obiect static! Fixaţi-vă privirea asupra obiectului respectiv timp de 30 de secunde! Probabil că după 10 secunde – dacă nu şi mai devreme – nu veţi mai manifesta nici cel mai mic interes pentru lucrul acela.

În comunicarea directă nu este suficient să captăm atenţia interlocutorului nostru. Trebuie s-o menţinem până când îi transmitem mesajul sau intenţia noastră. Îi captăm atenţia cu ajutorul farmecului nostru personal, dar o menţinem prin intermediul rapportului armonios pe care îl stabilim. Aici intervin trei factori importanţi:

1. prezenţa noastră – înfăţişarea exterioară şi modul în care ne mişcăm;
2. atitudinea – ce spunem, cum o spunem şi cât de interesanţi suntem; şi

3. sentimentele pe care le stârnim interlocutorului nostru.

Când veţi învăţa cum să stabiliţi relaţii rapide şi valoroase cu semenii voştri, relaţiile voastre la serviciu şi acasă se vor îmbunătăţi considerabil. Veţi descoperi bucuria de a aborda oamenii cu încredere şi sinceritate. Dar atenţie însă! Noi nu vă vom schimba personalitatea; cartea nu vă oferă un nou mod de a fi, un nou stil de viaţă. Aceasta nu este o baghetă magică pe care o puteţi folosi pe stradă în aşa fel încât oamenii să vă invite la masă – trebuie să învăţaţi anumite strategii de relaţionare pe care le veţi folosi doar când veţi avea nevoie.

Stabilirea rapportului în 90 de secunde cu o altă persoană sau un grup de oameni, la o întâlnire socială sau la o conferinţă de afaceri, îi poate intimida pe oameni. M-a uimit întotdeauna faptul că nimeni nu ne asigură pregătirea în acest domeniu atât de important al vieţii. Veţi afla din paginile acestei cărţi că posedaţi deja multe dintre capacităţile necesare stabilirii unor relaţii armonioase cu semenii voştri – doar că nu aţi fost niciodată conştienţi de ele.

2

Primele impresii

Scopul acestei cărţi este să scoată în evidenţă cele trei elemente fundamentale ale procesului de relaţionare: întâlnirea, stabilirea raportului şi comunicarea. Aceste elemente apar rapid şi au tendinţa de a se suprapune şi de a fuziona.

Misiunea noastră este să le transformăm în trei componente naturale, uşor de înţeles şi de realizat, fiind în acelaşi timp plăcute şi eficiente.

Procesul de relaţionare debutează, firește, cu întâlnirile dintre oameni. Uneori, întâlnim oameni din pură întâmplare – o femeie într-un tren care ne împărtăşeşte pasiunea pentru filmele lui Bogart. Alteori, îi alegem pe indivizii pe care dorim să-i cunoaştem – o rudă îţi prezintă o anumită persoană pentru că – la fel ca tine – îl iubeşte pe Shakespeare şi adoră vinurile fine şi bungee jumpingul.

Dacă întâlnirea reprezintă contactul fizic între doi sau mai mulţi oameni, comunicarea este următorul pas pe care îl facem din clipa în care suntem conştienţi de prezenţa unei alte persoane. Şi între aceste două evenimente – întâlnire şi comunicare – trebuie să stabilim rapportul cu interlocutorul nostru în mai puţin de 90 de secunde.

Întâlnirea

Dacă reuşiţi să creaţi o impresie bună în primele trei sau patru secunde ale unei întâlniri, îi daţi de înţeles interlocutorului vostru că sunteţi sinceri şi demni de încredere, iar oportunitatea de a merge mai departe şi de a stabili rapportul va veni de la sine.

Întâmpinarea

Întâmpinarea are loc în primele secunde ale unei întâlniri. Ea presupune cinci părţi:

Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea

Aceste cinci acţiuni constituie procesul de întâmpinare.

Expunerea. Prima parte din acest proces presupune expunerea atitudinii şi a limbajului trupului în faţa interlocutorului. Pentru asta, trebuie să adoptaţi o atitudine pozitivă. Este timpul să o simţiţi şi să fiţi conştienţi de ea.

Limbajul trupului trebuie să fie şi el deschis. Dacă aţi adoptat deja o atitudine pozitivă, acest lucru va veni de la sine. Poziţionaţi-vă trupul în aşa fel încât inima voastră „să comunice" direct cu inima interlocutorului! Nu o acoperiţi cu mâinile sau cu braţele şi – dacă este posibil – descheiaţi-vă haina!

Contactul vizual. Cea de-a doua parte din procesul de întâmpinare implică ochii. Stabiliţi primii contactul vizual! Uitaţi-vă direct în ochii persoanei pe care abia aţi întâlnit-o! Privirea trebuie să vă reflecte atitudinea pozitivă. Contactul vizual reprezintă adevăratul contact – nu uitaţi asta!

> Obişnuiţi-vă să vă uitaţi în ochii interlocutorului vostru! Când priviţi o emisiune la televizor, observaţi culoarea ochilor unui număr cât mai mare de persoane şi spuneţi care este această culoare! A doua zi, repetaţi exerciţiul cu fiecare individ pe care îl întâlniţi, privindu-l direct în ochi!

Zâmbetul. Acesta este în strânsă legătură cu contactul vizual. Zâmbiţi! Dăruiţi primii un zâmbet generos! Zâmbetul trebuie să vă reflecte atitudinea.

Acum aţi captat atenţia interlocutorului vostru prin intermediul limbajului trupului, contactului vizual şi zâmbetului generos. Impresia pe care şi-o face persoana respectivă la nivelul subconştientului nu este aceea că se află în faţa unui idiot, care râde aiurea (deşi s-ar putea să aveţi această senzaţie), ci în faţa unui individ extraordinar de sincer.

Salutul. Indiferent care este salutul pe care îl alegeţi – „Bună!", sau „Salut!", „Ciao!" – adoptaţi o tonalitate plăcută a vocii şi spuneţi-vă imediat numele: „Bună! Sunt Naomi". Ca şi în cazul zâmbetului şi a contactului vizual, încercaţi să vă prezentaţi primii! În acest moment, care durează doar câteva secunde, vă aflaţi în situaţia de a obţine nenumărate informaţii valoroase şi gratuite despre persoana pe care o întâlniţi – informaţii pe care le puteţi folosi mai târziu în conversaţia voastră.

Preluaţi iniţiativa! Întindeţi mâna interlocutorului şi – dacă este cazul – rostiţi-i numele de câteva ori ca să vi-l întipăriţi în memorie! Nu spuneţi: „Glenda, Glenda, Glenda, îmi pare bine de cunoştinţă!", ci: „Glenda. Îmi pare bine să te cunosc, Glenda!" Aşa cum veţi vedea în capitolul 7, această introducere va fi urmată de alte informaţii preţioase.

Înclinarea. Ultima parte a acestui proces o constituie mişcarea de înclinare. Această acţiune trebuie să fie aproape imperceptibilă, sugerându-i interlocutorului interesul şi sinceritatea pe care le manifestaţi faţă de el. Acesta este începutul procesului de sincronizare cu persoana pe care tocmai aţi întâlnit-o.

Strângerea mâinii

Strângerile de mână diferă de la caz la caz – pot fi asemănătoare cu strângerea de menghină sau cu o atingere aproape imperceptibilă. Amândouă sunt memorabile – una te „scutură" bine de tot, cea de-a doua este cumplit de timidă.

Strângerile de mână, care trebuie să fie ferme şi respectuoase, sunt însoţite adesea de anumite aşteptări. Dacă veţi ignora aceste aşteptări, persoana respectivă se va lupta să înţeleagă ce se întâmplă.

Individul nutreşte sentimentul că, de fapt, ceva nu este în regulă. Creierul uman urăşte confuziile şi în momentul în care se confruntă cu ele are tendinţa să se retragă în cochilia lui.

Strângerea mâinii „fără atingere" este un instrument puternic. Este o situaţie în care nu foloseşti mâinile. Îţi poziţionezi trupul în aşa fel încât inima „să comunice" cu cea a interlocutorului şi îl saluţi. Îi zâmbeşti şi stabileşti contactul vizual, degajând aceeaşi energie care însoţeşte de obicei o strângere de mână viguroasă.

Strângerea mâinii „fără atingere" face adevărate minuni în şedinţele de prezentare, când vreţi să stabiliţi rapportul cu un grup sau cu publicul vostru.

Degajând energie

Exerciţi

Acesta este unul dintre cele mai puternice exerciţii pe care le aplicăm în seminariile noastre, dar chiar şi fără îndrumarea unui instructor îl puteţi transforma într-o adevărată forţă la care să apelaţi la nevoie!

Aveţi nevoie de un partener. Staţi drepţi, unul în faţa celuilalt, cam la 2 metri depărtare, ca doi luptători din filmele cu cowboy! În timp ce vă salutaţi, întinde mâna dreaptă în direcţia partenerului după ce – timp de câteva secunde – ţi-ai atins palmele şi le-ai frecat una de alta! Adună-ţi toată energia corpului şi stocheaz-o în inimă, apoi focalizeaz-o – prin intermediul mâinii drepte – direct spre inima partenerului! Aceasta este o explicaţie extrem de lungă pentru o acţiune care nu durează mai mult de două secunde, dar când cele şase canale – trupul, inima, ochii, zâmbetul, vocea şi respiraţia – sunt direcţionate spre persoana din faţa ta, are loc un transfer rapid de energie.

După ce a primit energia ta, partenerul trebuie să repete exerciţiul ca să ţi-o transmită înapoi. Aveţi grijă să stabiliţi contactul cu toate cele şase canale deopotrivă! Exersaţi – pe rând – timp de două minute fiecare!

Acum începe adevărata distracţie. Veţi reuşi să transmiteţi energii diferite: energia raţiunii/a capului; energia comunicării/a gâtului; energia dragostei/a inimii;

energia puterii/a plexului solar şi energia sexuală. Aţi transmis deja energia dragostei/a inimii. Acum repetaţi exerciţiul transmiţând energia raţiunii/a capului şi încercaţi să o diferenţiaţi de energia dragostei/a inimii! Puneţi la treabă capul, apoi gâtul, plexul solar etc.!

Jocul devine din ce în ce mai încins. Gândiţi-vă ce energie doriţi să transmiteţi, dar nu-i spuneţi partenerului despre ce este vorba! Întâmpinaţi-l, strângeţi-vă mâna, salutaţi-l şi „atacaţi"! Partenerul trebuie să identifice energia pe care i-aţi transmis-o. Exersaţi până când limbajul trupului devine subtil şi aproape imperceptibil!

Puneţi în practică exerciţiul în diverse situaţii! Descătuşaţi energia când salutaţi pe cineva într-un supermarket, când daţi comanda chelnerului într-o cafenea, când vă întâlniţi cu o rudă sau când vorbiţi cu tehnicianul care vă repară fotocopiatorul din birou! Cu toţii vor observa ceva deosebit la voi – o puteţi numi „aură divină".

Stabilirea rapportului

Rapportul presupune stabilirea terenului comun, a unei zone de confort unde doi sau mai mulţi oameni pot să lege o uniune mentală. Când am stabilit rapportul, fiecare dintre noi conferă un anumit lucru acestei uniuni – atenţie, căldură sau umor, de exemplu – şi fiecare primeşte ceva în schimb: empatie, simpatie şi poate chiar câteva glume bune. Rapportul este ingredientul care permite dezvoltarea armonioasă a relaţiilor sociale.

Premiul pe care ni-l oferă rapportul este acceptul interlocutorului nostru. Răspunsul lui poate că nu va consta din foarte multe cuvinte, dar ne va transmite un mesaj precum: „Ştiu că abia ne-am cunoscut, dar îmi placi şi de aceea îţi voi încredinţa atenţia mea necondiţionată." Uneori, rapportul vine de la sine, ca din întâmplare; alteori, trebuie să-i dăm o mână de ajutor. Dacă stabilirea

rapportului decurge normal, procesul comunicării poate să înceapă. Dacă nu decurge normal, va trebui să cerşim atenţia celor din jur.

În timpul întâlnirilor cu oameni necunoscuţi, capacitatea voastră de a stabili rapportul depinde de patru lucruri: de atitudinea voastră, de aptitudinea de a vă „sincroniza" anumite aspecte comportamentale – precum limbajul trupului şi tonalităţile vocii, de talentul de orator şi de abilitatea de a descoperi care sunt elementele senzoriale (vizuale, auditive şi kinestezice) pe care se bazează interlocutorul vostru. În momentul în care veţi deveni experţi în aceste domenii, veţi reuşi extrem de repede să stabiliţi relaţii şi să construiţi rapportul cu oricine şi oricând.

Dacă veţi parcurge paginile acestei cărţi, veţi descoperi că puteţi accelera procesul de familiarizare cu o persoană străină, sărind peste anumite ritualuri pentru a putea executa lucrurile devenite banale printre oamenii care se cunosc de foarte mult timp. Veţi ajunge – aproape pe negândite – să vă înţelegeţi cu persoana respectivă ca şi când v-aţi cunoaşte de-o viaţă întreagă. Mulţi dintre „elevii" mei îmi spun că – atunci când procesul de stabilire a rapportului a devenit o obişnuinţă – oamenii îi întreabă: „Eşti sigur că nu ne-am mai întâlnit cândva?" Cunosc acest sentiment: mi se întâmplă tot timpul. Şi nu este vorba doar de oamenii care îmi pun această întrebare, ci şi de faptul că uneori sunt convins că i-am mai întâlnit cândva pe indivizii cu care fac cunoştinţă în prezent. Asta se întâmplă când pătrundem cu uşurinţă în universul altor oameni. Este un sentiment minunat.

Comunicarea

Se pare că fiecare dintre noi înţelege în mod diferit sensul cuvântului „comunicare", dar definiţia este în general următoarea: „Comunicarea reprezintă un schimb de informaţii între doi sau mai mulţi oameni"... „Este un mijloc de transmitere a mesajului"... „Este o cale de informare şi înţelegere."

La începutul Programării Neuro-Lingvistice (NLP), într-un proiect de cercetare destinat „studierii modului în care indivizii îşi structurează experienţele senzoriale subiective", Richard Bandler

şi John Grinder ne oferă o definiţie eficientă: „Semnificaţia comunicării sălăşluieşte în răspunsul pe care îl stârneşte." Aceasta este o definiţie simplă, dar extraordinară, care subliniază faptul că succesul comunicării depinde numai de tine. Tu eşti cel care trebuie să transmită mesajul şi tot ţie îţi revine responsabilitatea de a asigura buna desfăşurare a procesului de comunicare. Dacă acesta nu merge pe făgaşul dorit, tu eşti cel care are flexibilitatea de a schimba cursul acţiunii până când vei obţine ce-ţi doreşti. Ca să conferim o formă şi o funcţie procesului de comunicare, să spunem că vrem să obţinem un anumit răspuns sau un anumit rezultat. Oamenii care nu stăpânesc arta comunicării nu s-au gândit de la bun început la răspunsul pe care doresc să-l primească de la interlocutorul lor şi de aceea nu pot să-l îmbrace în cuvinte.

Ceea ce veţi învăţa din paginile acestei cărţi vă va ajuta să stăpâniţi toate nivelurile de comunicare – de la cele sociale (precum dezvoltarea unor relaţii noi şi capacitatea de a te face înţeles în timpul interacţiunilor zilnice) până la marile acţiuni care îţi schimbă viaţa – ţie şi indivizilor aflaţi în zona ta de influenţă.

Formula unei comunicări eficiente este alcătuită din trei părţi distincte:

Know what you want *(Cunoaşteţi-vă scopul!)* Formulaţi-vă intenţiile într-un mod afirmativ şi de preferat la timpul prezent! De exemplu: „Vreau să am o relaţie de succes; mi-am imaginat deja cum trebuie să fie această relaţie, cum trebuie să arate şi să pară; o voi recunoaşte imediat cum îmi va apărea în cale." Aceasta este o frază afirmativă, opusă unei propoziţii de genul „Nu vreau să fiu singur."

Find out what you're getting *(Descoperiţi ce puteţi obţine!)* Stârniţi reacţii! Inerţia nu este benefică.

Change what you do until you get what you want *(Schimbaţi-vă tactica până veţi obţine ce vă doriţi!)* Concepeţi un plan şi respectaţi-l! „Voi avea 10 invitaţi la masă în fiecare seară de sâmbătă." Treceţi la acţiune şi străduiţi-vă să primiţi feedback! Concepeţi planul încă o dată, dacă este necesar, pentru a obţine şi mai multe reacţii! Repetaţi ciclul (concepeţi planul, treceţi la acţiune, primiţi feedback) ca să vă atingeţi scopul! Îl puteţi pune în aplicare în orice domeniu al vieţii voastre – financiar, sportiv, profesional, personal etc.

Cunoaşteţi-vă scopul!
Descoperiţi ce puteţi obţine!
Schimbaţi-vă tactica până veţi obţine ce vă doriţi!
Este o formulă uşor de ţinut minte, pentru că un anumit colonel a avut inspiraţia să deschidă un lanţ de restaurante care se numesc KFC. Ori de câte ori vedeţi sigla restaurantelor sale, vă puteţi întreba cât de bine se desfăşoară procesul de dezvoltare a comunicării voastre.

Ce urmează?

În următoarele capitole vom analiza detaliat domeniul raportului şi valoarea unei atitudini pozitive în proiectarea unei imagini de sine favorabile. Veţi afla ce se întâmplă – la prima vedere – la suprafaţă, dar şi în profunzime şi vom discuta despre importanţa congruenţei limbajului trupului, tonalităţilor vocii şi cuvintelor alese sau – mai simplu spus – despre importanţa transmiterii aceluiaşi mesaj în cazul tuturor aspectelor mai sus menţionate. Nu trebuie să existe semnale înşelătoare şi mesaje contradictorii sau confuze. Veţi descoperi că limbajul trupului vostru este receptat în mod diferit de oameni, dar – cu ajutorul unor retuşuri fine – veţi putea influenţa pozitiv impresiile şi opiniile pe care oamenii şi le-au format despre voi.

Apoi, veţi păşi în lumea fascinantă a sincronizării. Veţi învăţa cum să receptaţi semnalele pe care vi le trimit cei din jur în aşa fel încât să se simtă relaxaţi în compania voastră. Vom discuta despre rolul extraordinar pe care îl joacă tonalităţile vocii şi modul în care ele influenţează starea sufletească şi sentimentele oamenilor.

Am dedicat un capitol întreg conversaţiei – cum putem să declanşăm şi să menţinem o conversaţie incitantă. Vom explora toate modalităţile prin care îi putem convinge pe oameni să ne dezvăluie tainele adânc ferecate în sufletul lor. Vom pune accentul pe folosirea complimentelor pentru a putea obţine pe gratis informaţii valoroase.

Vom sonda în profunzime psihicul uman. Este uluitor faptul că – deşi călătorim prin lume cu ajutorul celor cinci simţuri native – fiecare dintre noi se bazează în mod deosebit pe unul dintre ele. Vă voi ajuta să descoperiţi indiciile pe care ni le oferă oamenii referitoare la simţul lor preferat şi cum puteţi să „plutiţi" pe aceeaşi lungime de undă senzorială. Oamenii care se bazează mai mult pe auzul lor se diferenţiază de cei care se bazează pe vedere? Fireşte că da şi veţi descoperi cum vă puteţi modela procesul de comunicare în funcţie de aceste elemente senzoriale.

Fiecare capitol cuprinde cel puţin un exerciţiu practic ce vă va ajuta să înţelegeţi puterea relaţiilor. Pe unele dintre aceste exerciţii le puteţi realiza singuri, dar – în cazul altora – veţi avea nevoie de un partener. Comunicarea directă şi stabilirea rapportului sunt activităţi interactive – nu le puteţi învăţa singuri.

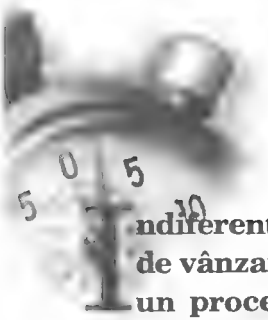
Despre asta este vorba – stabilirea relaţiilor. Tot timpul, bărbaţii, femeile şi copiii ne oferă indicii vitale referitoare la mecanismul lor de funcţionare – la modul în care experimentează şi „filtrează" lumea – prin intermediul limbajului trupului, tonalităţilor vocale, mişcării ochilor şi cuvintelor alese. Ei nu pot împiedica acest proces. Depinde însă numai de voi să învăţaţi să folosiţi acest izvor nesecat de informaţii ca să obţineţi rezultate satisfăcătoare şi să stabiliţi relaţii armonioase.

A DOUA PARTE

Spaţiul rapportului stabilit în 90 de secunde

3

„Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!“



Indiferent dacă încercaţi să încheiaţi un contract de vânzare, să obţineţi o întâlnire sau să rezolvaţi un proces-verbal de contravenţie la Legea circulaţiei, trebuie să stabiliţi rapportul. Uneori, rapportul vine de la sine şi nu avem nici cea mai vagă idee cui datorăm acest fapt. Încheiem contractul pe neaşteptate, conversaţia decurge fără probleme, iar poliţistul rupe procesul-verbal. Dar oare de câte ori nu v-aţi aflat în situaţia în care – indiferent cât v-aţi străduit – nu aţi reuşit să stabiliţi o legătură cu o altă persoană şi totul vi se pare fără sens? La urma urmei, eşti un om normal, decent. Poate că eşti o persoană extraordinar de atrăgătoare. Dar indiferent ce spui sau ce faci, nu reuşeşti să stabileşti rapportul şi să te conectezi cu alţi oameni.

Dar nu eşti singur. Decenţa nu-ţi asigură un rapport armonios cu o altă persoană. De regulă, „rapportul“ este definit ca fiind „un proces de comunicare armonios, bazat pe înţelegere“. În timpul comunicărilor noastre interpersonale, trecem prin anumite etape de rutină atunci când întâlnim o persoană necunoscută. Dacă aceste etape de rutină se desfăşoară corespunzător şi reuşim să stabilim rapportul, procesul de comunicare va fi acceptat şi tratat cu foarte multă atenţie. Atenţia deplină este vitală, deoarece misiunea fundamentală a rapportului constă în percepţia credibilităţii,

care ne asigură în final încrederea reciprocă. Dacă nu reuşim să ne impunem credibilitatea, este posibil ca mesagerul, nu mesajul, să devină centrul atenţiei, lucru care va da naştere disconfortului.

Dar în momentul în care percepem lumea cu aceiaşi ochi, cu aceleaşi urechi şi sentimente ca semenii noştri, devenim atât de legaţi şi sincronizaţi unii cu alţii, încât ajungem să ne înţelegem reciproc extrem de bine. Semănăm cu ei atât de mult încât reuşim să le inspirăm încredere şi să-i facem să se simtă relaxaţi în prezenţa noastră. Ei îşi spun inconştient: „Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat."

Cercetările scot în evidenţă faptul că avem la dispoziţie aproximativ 90 de secunde ca să creăm o impresie favorabilă unui individ pe care îl întâlnim pentru prima dată. Ce se întâmplă în aceste 90 de secunde determină eşecul sau succesul procesului de stabilire a rapportului. De fapt, avem mai puţin de 90 de secunde!

Rapportul natural

Atracţia este omniprezentă în univers. Indiferent cum o numiţi – magnetism, polaritate, electricitate, consideraţie, inteligenţă sau carismă – este vorba tot de atracţie şi implică toate elementele – animale, vegetale sau minerale. Formăm parteneriate sincronizate în mod firesc şi – deşi sunt aproape imperceptibile în cazul unora – pentru alţii sunt tangibile.

Ne-am bazat întotdeauna pe contactele şi pe semnalele emoţionale pe care ni le-au transmis părinţii, prietenii sau profesorii ca să ne ghidăm prin viaţă. Suntem influenţaţi de reacţiile lor emoţionale, de gesturile şi acţiunile lor. Când mama sau tata fac un anumit lucru, îi imităm; dacă un prieten sau o vedetă de cinema adoptă un anumit mers, tindem să îi imităm. Învăţăm anumite lucruri descifrând semnalele pe care ni le trimit alţi oameni. Ei ne influenţează – prin modul lor de a fi – personalitatea şi comportamentul. Ne sincronizăm aspectele şi elementele pe care le considerăm atrăgătoare.

Oamenii care au interese comune stabilesc un rapport natural. Motivul pentru care vă înţelegeţi atât de bine cu prietenii apropiaţi

constă în faptul că nutriţi interese şi opinii similare şi poate chiar modalităţi asemănătoare de a face anumite lucruri. Există, firește, foarte multe subiecte despre care puteţi discuta în contradictoriu, dar aluatul din care sunteţi făcuţi este în esenţă acelaşi.

Noi, oamenii, suntem nişte animale sociabile. Trăim în comunităţi. Este un lucru mult mai „normal" şi mai raţional ca oamenii să se înţeleagă unii cu alţii decât să se certe, să se lupte şi să se sfâdească între ei. Ironia sorţii constă în faptul că societatea ne-a impus o teamă faţă de semenii noştri – ca să ridice o barieră între noi şi cei din jur. Trăim într-o societate care pretinde că îşi alimentează izvorul unităţii prin intermediul iubirii, dar o face, de fapt, prin intermediul fricii. Mass media ne sperie de moarte prin avertismente şi titluri cumplite referitoare la cutremure şi prăbuşiri de avioane, tragedii şi calamităţi naturale. Descoperim titluri care ne întreabă dacă avem asigurare, dacă suntem prea graşi sau prea slabi, dacă detectorul de incendii funcţionează şi dacă funeraliile nu sunt prea scumpe. Rapportul natural este o condiţie primordială pentru sănătatea, evoluţia şi supravieţuirea noastră.

Rapportul inerent

Poate că aţi călătorit într-o ţară străină unde oamenii nu vorbesc limba voastră. Vă simţiţi incomod – şi deveniţi suspicioşi – atunci când nu puteţi fi înţeleşi. Apoi, deodată, întâlniţi pe cineva din ţara voastră. Individul vorbeşte aceeaşi limbă ca voi, lucru care îi conferă statutul de cel mai bun prieten – cel puţin, pe timpul vacanţei. Împărtăşiţi experienţe şi opinii referitoare la locurile unde se află cele mai bune restaurante sau unde puteţi face cele mai bune afaceri. Veţi schimba, fără îndoială, informaţii personale despre familia şi munca voastră. Veţi aborda nenumărate subiecte pentru că vorbiţi aceeaşi limbă. Acesta este rapportul inerent. Poate că entuziasmul vă va determina să continuaţi această prietenie şi pe tărâmuri natale doar ca să descoperiţi că – exceptând limba şi ţara – nu aveţi nimic în comun, iar relaţia se va „topi" de la sine.

Acest rapport nu se limitează doar la limbă şi geografie. Întâlnirile întâmplătoare apar la tot pasul – la serviciu, la supermarket, la „spălătorie" sau într-o staţie de autobuz.

> Secretul procesului de stabilire a rapportului cu oameni necunoscuţi este să învăţăm cum să devenim aidoma lor. Din fericire, acest lucru este foarte simplu şi distractiv. Ne permite să privim fiecare întâlnire în parte ca pe un joc, un puzzle şi o oportunitate în acelaşi timp.

Rapportul planificat

Când interesele sau tiparele comportamentale ale unor persoane sunt sincronizate, se spune că aceşti oameni au stabilit rapportul. După cum ştim deja, rapportul poate fi rezultatul unor interese reciproce sau a unor situaţii sau circumstanţe deosebite. Dar atunci când nici una dintre aceste condiţii nu este prezentă, trebuie să stabilim rapportul planificat – şi acesta este subiectul cărţii mele.

Când trebuie să stabilim rapportul planificat, reducem în mod deliberat distanţa şi diferenţele dintre noi şi interlocutorul nostru, luptându-ne să descoperim terenul comun. Când reuşim acest lucru, stabilim o legătură spontană cu persoana sau persoanele respective, pentru că ne asemănăm – am devenit aidoma lor.

În timpul procesului de stabilire a rapportului între Mark şi Tanya, în povestea de pe pagina următoare, există mai multe aspecte importante care trec neobservate de un ochi neavizat. Aşadar, în timp ce interesul lor pentru timbre iese la iveală, se manifestă şi o similitudine comportamentală. Limbajul trupului, expresiile faciale, tonalităţile vocii, contactul vizual, ritmul respiraţiei şi multe alte activităţi încep să se sincronizeze. Mai simplu spus, ei adoptă în mod inconştient un comportament asemănător. Îşi sincronizează acţiunile.

Terenul comun

Mark participă la o cină oficială şi stă la masă împreună cu alte opt persoane. Urăşte aceste evenimente şi – ca de obicei – nu-şi găseşte cuvintele. Teama începe să pună stăpânire pe el. Nu cunoaşte pe nimeni, cu excepţia contabilului său, care se află la celălalt capăt al sălii, stârnind râsul tuturor. Deodată, invitata care stă vis-à-vis de el, o tânără îmbrăcată într-o rochie albastră, strălucitoare, a cărei privire se intersectase cu a lui puţin mai devreme, deşi nu şi-au adresat nici un cuvânt, îi spune bărbatului din stânga ei că este o colecţionară înverşunată de timbre. La fel ca Mark!

Mark este fericit pentru că i s-a oferit şansa să vorbească cu ea. Ei au ceva în comun – timbrele. Mark preia cuvântul şi îi povesteşte Tanyei despre timbrul său atât de rar – „Poached Egg" – din 1948 şi despre felul în care l-a găsit atunci când a făcut pană cu Pontiacul său în oraşul Cortlandville, situat în statul New York. Ţinându-şi coatele pe masă şi sprijinindu-şi cu graţie obrazul cu un deget, Tanya se apleacă spre Mark; pupilele i se dilată treptat în timp ce umerii devin din ce în ce mai relaxaţi. Mark îşi sprijină – la rândul lui – coatele pe masă, zâmbeşte odată cu Tanya şi dă din cap în acelaşi timp cu ea. Tanya soarbe puţină apă din pahar, iar el se trezeşte făcând acelaşi lucru...

Mark şi Tanya au stabilit rapportul. S-au conectat şi au pus bazele unei relaţii cu ajutorul unui interes comun. Rapportul lor este evident la mai multe niveluri – indiciile şi ritmurile pe care le preiau şi le trimit unul altuia; modificările imperceptibile de comportament pe care le fac fără să se gândească. Interesul comun i-a ajutat să se apropie unul de altul şi acum fiecare dintre ei îşi modelează comportamentul în funcţie de celălalt. Cine ştie unde va duce acest rapport? Se plac pentru că se aseamănă, iar balanţa rapportului a început să se echilibreze. Au reuşit să stabilească o relaţie în mai puţin de 90 de secunde

Rapportul planificat ia naştere prin modificarea deliberată a comportamentului, chiar şi pentru o perioadă scurtă de timp, ca să devenim asemenea interlocutorului nostru. Jucăm rolul unui „*cameleon*" pentru a stabili o legătură. Modul şi lucrurile pe care le puteţi adapta constituie subiectele acestei cărţi.

Acest proces implică atitudinea, aspectul exterior, trupul, expresia facială, ochii, tonalităţile vocii, talentul de selectare şi structurare a cuvintelor în timpul unei conversaţii şi capacitatea de a descoperi simţul preferat al interlocutorului nostru. La toate acestea se adaugă abilitatea de a asculta şi observa, cât şi o „doză" serioasă de curiozitate. Nu avem nevoie de accesorii, instrumente afrodisiace, medicamente, cecuri etc., ci doar de talentele cu care ne-am născut – şi de dorinţa extraordinară de a ne afla în compania altor oameni.

4

Atitudinea joacă rolul cel mai important

Mintea şi trupul uman fac parte din acelaşi sistem. Ele se influenţează reciproc. În momentele în care eşti fericit, totul îţi trădează această fericire – înfăţişarea, cuvintele, tonalităţile vocii etc. Încercaţi să adoptaţi o înfăţişare tristă în timp ce săriţi în aer şi aplaudaţi sau încercaţi să afişaţi un aer vesel în timp ce staţi chirciţi pe un scaun cu capul în pământ! Atitudinea controlează mintea, iar mintea transmite limbajul trupului.

Atitudinea influenţează dispoziţia sufletească, tonalităţile vocii, gândurile şi alegerea cuvintelor. Ea domină limbajul facial şi pe cel al trupului. Odată ce mintea umană impune o anumită atitudine, deţinem prea puţin controlul asupra semnalelor pe care le transmite trupul nostru. Trupul uman este înzestrat cu propria sa minte şi va afişa tiparele comportamentale în funcţie de atitudinea pe care o adoptaţi în momentul respectiv.

Atitudinea *utilă*

Indiferent ce faceţi sau unde locuiţi, atitudinea este cea care determină calitatea relaţiilor voastre – ca să nu mai vorbesc şi despre celelalte aspecte importante ale vieţii.

De opt ani, apelez la serviciile aceleiaşi bănci. Din când în când, primesc câte o scrisoare din partea unei persoane pe care nu o cunosc (îmi scrie numele greşit), care îmi spune că este o plăcere faptul că sunt un client fidel al băncii respective. În ciuda eforturilor de a-şi îmbunătăţi serviciile, băncile sunt aceleaşi peste tot în lume, iar banca mea nu face excepţie de la regulă. Aşadar, de ce continui să fac operaţiuni bancare la aceeaşi filială, când s-au deschis recent alte două bănci rivale mult mai aproape de casa mea? Din comoditate? Fireşte că nu. Îmi oferă rate mai convenabile? Nicidecum. Servicii mai bune? Nu. Nimic din toate acestea nu-mi justifică loialitatea. Este vorba de Joanne, una dintre casiere. Ce îmi oferă Joanne? Mă face să mă simt bine. Cred că ţine la mine şi sunt convins că şi alţi clienţi îmi împărtăşesc părerea. Îţi dai seama de asta din modul în care vorbesc cu ea. Această doamnă fermecătoare conferă locului o lumină aparte.

Cum reuşeşte Joanne să facă asta? Foarte simplu. Ştie ce vrea: să aibă clienţi mulţumiţi. Adoptă o atitudine utilă sau – mai bine spus – două atitudini utile, congruente. Este veselă şi manifestă un interes deosebit pentru meseria sa, toată lumea având de câştigat: eu – în calitatea mea de client, colegii, compania, familia ei şi – firește – ea însăşi. Lucrurile pe care Joanne ni le dăruieşte prin intermediul atitudinii ei utile i se întorc înmiit, conferindu-i bucurie şi împlinire. Şi asta fără să o coste nici un cent.

Atitudinea *inutilă*

Doi oameni pot să manifeste atitudini diferite faţă de aceleaşi experienţe. În momentul în care manifestă o atitudine similară faţă de aceeaşi experienţă, între ei se formează o legătură puternică. Atitudinea este contagioasă şi – pentru că este înrădăcinată în interpretarea emoţională a experienţelor – ea poate fi distorsionată şi modelată – în sens pozitiv sau negativ.

Ce se întâmplă atunci când oamenii îşi pierd controlul şi cad pradă mâniei? Înfăţişarea lor este beligerantă (limbajul trupului), tonul vocii este aspru, iar cuvintele lor sunt ameninţătoare. Prezenţa lor îţi provoacă teamă. Acesta este un exemplu de atitudine

inutilă. De câte ori nu vi s-a întâmplat să vedeţi părinţi nervoşi care îşi ceartă copiii pentru că au răsturnat bananele de pe rafturile unui supermarket? De câte ori nu aţi întâlnit vânzătoare plictisite, complet dezinteresate de munca lor? Sau doctori nerăbdători şi irascibili? Toate acestea intră în categoria atitudinilor inutile. Nu susţin că este un lucru bun sau rău: vreau doar să subliniez faptul că – din punctul de vedere al procesului de comunicare – mesajul pe care aceşti oameni doresc să-l transmită are de suferit. Asta în cazul în care doresc să transmită vreun mesaj. Şi chiar despre asta este vorba. Atitudinile inutile sunt caracteristice oamenilor care nu ştiu ce vor să obţină de pe urma procesului de comunicare.

Nu uitaţi, litera *K* de la *KFC* vine de la „Know what you want" (Cunoaşteţi-vă scopul!) Dacă nu ştiţi ce scop aveţi, nu vă puteţi transmite mesajul şi nu puteţi stabili relaţii cu semenii voştri.

Gândirea oamenilor se bazează pe termeni negativi precum „Nu vreau" în locul celor pozitivi – „Vreau", iar atitudinea lor reflectă acest lucru. O frază de genul „Nu mai vreau ca şeful să ţipe la mine" este însoţită de o atitudine complet diferită faţă de o situaţie în care spui „Vreau postul şefului meu" sau „Vreau să fiu promovat". În mod similar, o propoziţie de genul „M-am săturat să vând cravate toată ziua" transmite imaginaţiei noastre o atitudine şi un set de semnale cu totul diferite faţă de cazul în care spui „Vreau să mă aflu la cârma unei nave de pescuit în portul Honey Harbor".

Imaginaţia este cea mai puternică forţă de care dispunem – mai puternică decât voinţa. Gândiţi-vă la asta! Imaginaţia proiectează experienţe senzoriale în mintea noastră prin intermediul limbajului imaginilor, sunetelor, sentimentelor, mirosurilor şi gusturilor. Imaginaţia distorsionează realitatea. Poate să acţioneze în avantajul sau în detrimentul nostru. Ne poate face să ne simţim minunat sau îngrozitor. Aşadar, cu cât furnizăm imaginaţiei noastre informaţii mai bune, cu atât ne putem organiza mai bine gândirea, atitudinile şi viaţa.

Alegerea vă aparţine

Vestea bună este că vă puteţi alege singuri atitudinea. Şi dacă sunteţi liberi să vă alegeţi atitudinea dorită, de ce să nu alegeţi o atitudine utilă?

Să spunem că tocmai aţi aterizat pe Aeroportul Internaţional din Miami şi aţi pierdut legătura spre Omaha. Trebuie să vă urcaţi cu orice preţ în următorul avion, aşa că vă duceţi la ghişeul de bilete şi începeţi să ţipaţi la funcţionar. Aceasta este o atitudine inutilă. Dacă vreţi să obţineţi ajutorul funcţionarului, cel mai bun lucru pe care îl puteţi face este să adoptaţi o atitudine utilă care să ducă la stabilirea rapportului.

Am reuşit de multe ori să anulez – cu vorba bună – amenzile date de poliţistul de la circulaţie (am mai dat şi greş uneori), amenzi primite nu doar pentru că am parcat în locuri nepermise. Sunt convins că – dacă m-aş fi certat cu poliţistul, dacă m-aş fi enervat şi i-aş fi spus că sunt vărul primarului şi nu voi mai vizita niciodată oraşul acela – aş fi ratat negocierile de la bun început. Dacă vreau să stabilesc o relaţie cu poliţistul, să-l determin să fie tolerant şi să nu-mi dea amendă, trebuie să adopt o atitudine pozitivă şi să spun: „Îmi pare rău" sau „M-aţi prins pe picior greşit" sau „Ce prost am fost!" sau „Da, aveţi dreptate, mulţumesc".

Ultima dată când un ofiţer de poliţie m-a tras pe dreapta, acest lucru s-a întâmplat în locul de parcare de la supermarketul din cartierul meu. Am ieşit din maşina mea şi m-am îndreptat spre cea de poliţie. După aspectul său fizic (avea barbă şi o statură impunătoare), am dedus că făcea parte din categoria oamenilor care acordă o importanţă deosebită elementelor kinestezice (veţi afla mai multe lucruri despre acest subiect puţin mai târziu), aşa că primele cuvinte pe care le-am rostit au fost: „M-aţi prins." Şi asta pentru că m-a prins într-adevăr pe picior greşit. Mi-a ţinut un discurs binemeritat referitor la greşeala comisă şi m-a lăsat să plec doar cu un avertisment. Scopul acestei povestiri este să scot în evidenţă faptul că atitudinea mea a fost cea care a stabilit cursul acţiunii – pentru că ştiam ce voiam.

În situaţiile în care te confrunţi direct cu o persoană, atitudinea este primordială. Este forţa centrală a vieţii noastre – ne controlează şi ne influenţează calitatea şi aspectul tuturor acţiunilor noastre.

Nu este nevoie de prea multă imaginaţie ca să identificăm atitudinile inutile – mânia, nerăbdarea, mândria, plictiseala, cinismul – aşa că poate ar fi bine să zăbovim puţin şi să analizăm împreună atitudinile utile. Când întâlnim o persoană pentru prima dată, putem să ne manifestăm curiozitatea, entuziasmul, solicitudinea sau farmecul personal. Sau caracteristica pe care eu o consider cea mai importantă – deschiderea. Contactele calde, pline de deschidere, pot declanşa – în opinia oamenilor de ştiinţă – substanţele plăcerii. Nu cred că mai este nevoie să spun că toate atitudinile utile enumerate în tabelul de mai jos sunt mult mai eficiente decât răzbunarea şi lipsa de respect.

Atitudini utile	Atitudini inutile
Cordialitate	Mânie
Entuziasm	Sarcasm
Încredere	Nerăbdare
Solicitudine	Plictiseală
Relaxare	Impoliteţe
Amabilitate	Aroganţă
Curiozitate	Pesimism
Ingeniozitate	Nelinişte
Destindere	Bădărănie
Bunăvoinţă	Suspiciune
Farmec	Răzbunare
Calm	Teamă
Răbdare	Timiditate
Prietenie	Dispreţ
Veselie	Sfială
Atenţie	Supunere

Întrebați-vă: „Ce vreau în acest moment? Ce atitudine mă va ajuta să-mi ating scopul?" Nu uitați că – atunci când vă confruntați cu semenii voștri – trebuie să luați în considerare doar două tipuri de atitudine: atitudinea utilă și atitudinea inutilă.

De câte ori nu ați văzut un interviu televizat în care moderatorul își afișează frustrările? Sau de câte ori nu vi s-a întâmplat să întâlniți un vânzător într-un magazin care vă dă de înțeles că își dorește să fie oriunde în altă parte; un coleg care se poartă urât cu tehnicianul care poate să repare fotocopiatorul; sau pasageri care îi vorbesc nepoliticos șoferului de taxi, singura persoană care îi poate duce la timp la biserică? Toate acestea sunt exemple de atitudini inutile. Iar misiunea lor este eșecul.

Atitudinea utilă este unul dintre cele mai importante instrumente de transmitere a factorului simpatie – și face minuni. Ținuta, mișcările și expresia facială emit informații prețioase despre voi chiar înainte de a rosti vreun cuvânt.

Cu cât aflați mai repede care vă este scopul și care este atitudinea pozitivă ce vă va ajuta să-l atingeți, cu atât se vor modela mai rapid limbajul trupului, vocea și cuvintele alese – toate având același rol: împlinirea obiectivului stabilit.

Concluzia este evidentă. Oamenii care știu ce vor își duc misiunea la bun sfârșit, pentru că se concentrează asupra obiectivului lor, privesc viața dintr-o perspectiva optimistă, iar atitudinea le reflectă acest optimism debordant. Data viitoare când veți întâlni o persoană necunoscută, adoptați o atitudine veselă și observați cum întreaga voastră ființă se modelează în funcție de atitudinea adoptată! Înfățișarea voastră va trăda un aer vesel, tonul vocii va fi vesel, iar cuvintele vor radia – la rândul lor – veselie. Acesta este „bagajul comunicării".

Reacțiile oamenilor se vor modela în funcție de semnalele pe care le transmiteți. În următorul capitol, vom analiza cu lux de amănunte modul în care aceste semnale „fuzionează" pentru a crea o imagine pozitivă.

Exerciţiu de modelare a atitudinii

Declanşarea amintirilor frumoase

Ştiaţi că anumite sunete vă pot stârni amintiri deosebite? Când aveam 8 ani, am mers împreună cu mama într-o staţiune, unde – la un moment dat – am cumpărat gogoşi proaspete de la o gheretă. În fundal, se auzea melodia lui Paul Anka – „Diana". Acum, ori de câte ori aud acest cântec, simt mirosul gogoşilor proaspete şi îmi aduc aminte de o vacanţă minunată. Cântecul este cel care declanşează mecanismul memoriei. Factorul declanşator poate fi un sunet sau un element vizual. Poate fi un sentiment sau o acţiune. Şi – incredibil – poate fi şi un pumn încleştat.

Faceţi următorii paşi şi veţi înţelege ce vreau să spun! Folosiţi mâna cu care scrieţi şi încleştaţi-o! Apoi, daţi-i drumul! Repetaţi acţiunea de câteva ori! Acesta va fi factorul declanşator.

1. *Adoptaţi o atitudine utilă* – o atitudine ce se va dovedi eficientă atunci când veţi întâlni pe cineva! Poate fi curiozitatea, ingeniozitatea, bunăvoinţa, răbdarea sau oricare altă atitudine ce va lucra în favoarea voastră. Dar trebuie să fie o atitudine care şi-a dovedit deja eficienţa într-un anumit moment din viaţa voastră şi la care puteţi apela oricând.
2. *Găsiţi un loc confortabil,* liniştit şi puţin întunecos, unde să nu fiţi deranjaţi timp de 10 minute! Aşezaţi-vă pe un scaun, puneţi-vă ambele picioare pe podea, respiraţi încet folosindu-vă abdomenul (nu pieptul) şi relaxaţi-vă!
3. *Acum sunteţi gata.* Închideţi ochii şi evocaţi un moment când aţi adoptat atitudinea pe care acum doriţi s-o treziţi la viaţă! Cu ochiul minţii faceţi o fotografie a evenimentului respectiv! Evocaţi toate detaliile pe care vi le amintiţi! Ce se afla în prim plan şi în fundal? Cum este fotografia – clară sau estompată; este în culori sau alb-negru? Este mare sau mică? Nu vă grăbiţi şi încercaţi s-o redaţi cât mai aproape de adevăr! Acum, integraţi-vă în fotografie şi priviţi locurile cu ochii voştri! Analizaţi cu atenţie tot ce vedeţi!

4. *Evocaţi apoi sunetele asociate cu imaginea respectivă!* Identificaţi locul de unde vin sunetele: de la dreapta, de la stânga, din faţă sau din spate? Sunt stridente sau melodice? Ce fel de sunete sunt? Voci omeneşti? Muzică? Ascultaţi ritmul şi tonalitatea acestora! Ascultaţi cu atenţie şi sunetele îşi vor face apariţia! Analizaţi particularităţile fiecărui sunet în parte şi încercaţi să descoperiţi care este contribuţia lor la alegerea atitudinii!
5. *Evocaţi senzaţiile fizice asociate cu evenimentul respectiv:* senzaţia lucrurilor care vă înconjoară, temperatura aerului, îmbrăcămintea, părul, locul unde staţi sau pe care staţi etc! Analizaţi sentimentele pe care le trăiţi! De unde vin? Concentraţi-vă asupra acestor sentimente minunate şi savuraţi-le! Trăiţi-le la maxim! Identificaţi mirosurile şi gusturile care au jucat un rol important la momentul acela şi „gustaţi-le" din plin!
6. *Ţinându-vă ochii închişi* încă, „priviţi" scena dinlăuntrul memoriei voastre! Măriţi imaginile şi conferiţi-le mai multă claritate! Conferiţi sunetelor mai mult volum şi claritate! Sentimentele trebuie să devină şi ele mai puternice, mai profunde, mai bogate. Urmăriţi intensitatea sentimentelor şi lăsaţi-vă purtaţi pe aripile lor!
7. *Hiperbolizaţi totul cât mai mult cu putinţă!* Acum, trupul şi mintea vor trăi din nou bucuria experienţei. O vor vedea, o vor auzi şi o vor simţi. Conferiţi senzaţiilor cât mai multă putere! Când simţiţi că aţi obosit, încleştaţi pumnul pentru a ancora experienţa în locul acela unic! Lăsaţi-vă cuprinşi de magia senzaţiilor! Descătuşaţi pumnul şi permiteţi senzaţiilor să vă cuprindă trupul! Repetaţi acest exerciţiu şi apoi relaxaţi-vă mâna şi trupul! Reveniţi cu picioarele pe pământ şi continuaţi să vă relaxaţi!

Aşteptaţi câteva minute, apoi puneţi la încercare elementul declanşator! Strângeţi pumnul şi observaţi cum sentimentele vă copleşesc simţurile! Repetaţi exerciţiul după câteva minute! Sunteţi pregătiţi să apelaţi la această atitudine pozitivă ori de câte ori doriţi.

5

Acţiunile sunt mai grăitoare decât cuvintele

Primele impresii sunt puternice. Alături de reacţiile instinctive de tip luptă sau fugi, cântărim şi oportunităţile pe care le implică fiecare întâlnire în parte.

Oricât ne-am strădui, nu putem ignora faptul că imaginea şi aspectul exterior joacă un rol extrem de important atunci când întâlnim pe cineva pentru prima oară. În timpul procesului de stabilire a rapportului, aspectul fizic şi ţinuta adoptată contribuie la crearea impresiilor pozitive, dar cum putem să construim relaţii personale? Cum putem să proiectăm aspectele plăcute ale personalităţii noastre unice?

Limbajul trupului

Limbajul trupului, care include ţinuta, expresiile faciale şi gesturile, este responsabil pentru mai bine de jumătate dintre reacţiile oamenilor şi concluziile pe care le trag în privinţa noastră.

Când oamenii se gândesc la limbajul trupului, cred că acesta implică mişcările corporale de la gât în jos. Dar cele mai multe mesaje pe care le transmitem semenilor noştri – mesaje pe care ei îşi bazează concluziile – se datorează mişcărilor corporale de la gât în sus. Gesturile faciale, înclinările şi semnele pe care le facem

cu capul au o putere de transmitere a informaţiilor care o egalează sau chiar o depăşeşte pe cea transmisă de corp de la gât în jos.

Semnalele pe care le transmitem prin intermediul trupului sunt universale şi bogate în semnificaţii. Unele dintre ele ne sunt induse încă de la naştere; pe altele le preluăm din societate sau din cultura în care trăim. Pretutindeni în lume, spaima îi determină pe oameni să-şi ducă mâna la inimă şi/sau le îngheaţă sângele în vene. Un zâmbet este un zâmbet pe toate continentele, în timp ce tristeţea este redată – la New York, dar şi în Papua Noua Guinee – cu ajutorul buzelor bosumflate. Pumnii încleştaţi trădează o hotărâre fermă, iar palmele deschise sugerează adevărul atât în Islanda, cât şi în Indonezia.

Şi indiferent unde vă aflaţi, veţi descoperi că mamele şi taţii îşi protejează instinctiv copiii, lipindu-le capul de pieptul lor, aproape de inimă. Inima este „personajul" principal. Expresiile faciale şi limbajul trupului acţionează în concordanţă cu această misiune nobilă – protejarea motorului vieţii, a sentimentelor, emoţiilor şi dispoziţiilor sufleteşti – inima.

S-au scris volume întregi despre limbajul trupului, dar – dacă ar fi să comprimăm totul – ar trebui să spunem că această formă de comunicare poate fi împărţită în două categorii importante: limbajul deschis al trupului şi limbajul închis al trupului. Limbajul deschis al trupului expune inima, în timp ce limbajul închis al trupului o protejează. În procesul de stabilire a rapportului, putem gândi în termeni precum gesturi cuprinzătoare şi non-cuprinzătoare.

Limbajul deschis al trupului

Limbajul deschis al trupului vă dezvăluie inima şi trupul (în limitele decenţei, fireşte) şi sugerează cooperare, acord, dorinţă, entuziasm şi aprobare. Aceste gesturi sunt evidente, menite să fie văzute. Ele dovedesc încredere. Ele spun „DA".

> Trupul nu ştie să mintă. Inconştient, fără nici un impuls din partea noastră, transmite gândurile şi sentimentele noastre – într-un limbaj propriu – trupurilor altor oameni, iar aceste trupuri înţeleg limbajul perfect. Orice contradicţie de limbaj poate întrerupe dezvoltarea rapportului.

În opera sa clasică – *How to Read a Person like a Book* – Gerard I. Nierenberg explică valoarea gesturilor deschise. Aceste gesturi includ palmele deschise, nu încleştate şi braţele neîncrucişate, dar şi alte mişcări subtile, care îi spun interlocutorului: „Sunt alături de tine" şi îi arată că este acceptat. De exemplu, o haină descheiată expune inima atât la propriu, cât şi la figurat. Aceste gesturi – îmbinate – spun: „Lucrurile merg bine."

Gesturile pozitive, deschise, ajung la inima semenilor noştri. Aceste gesturi sunt în general lente şi deliberate. Când o persoană deschisă reuşeşte să stabilească o legătură cu inima altei persoane, se naşte o relaţie puternică, iar încrederea reciprocă devine o certitudine. (Cunoaşteţi sentimentul creat de o îmbrăţişare caldă? Sau de o discuţie ca de la inimă la inimă?)

> Când întâlniţi o persoană pentru prima dată, poziţionaţi-vă corpul în aşa fel încât inima voastră să comunice cu inima interlocutorului! Este o mişcare cu adevărat magică.

Alte gesturi deschise includ următoarele mişcări: poziţionarea palmelor pe şolduri şi ţinerea picioarelor depărtate (această poziţie dezvăluie entuziasm şi bunăvoinţă); aplecarea spre interlocutor trădează interes, iar braţele şi picioarele neîncrucişate trădează faptul că sunteţi deschişi sugestiilor şi opiniilor.

■ *Limbajul închis al trupului*

O poziţie defensivă se manifestă prin adoptarea gesturilor care protejează trupul şi apără inima. Aceste gesturi sugerează rezistenţă, frustrare, nelinişte, încăpăţânare, o stare de nervozitate şi nerăbdare. Ele sunt gesturi negative şi transmit un „NU" hotărât.

Braţele încrucişate sunt o dovadă certă a unui comportament defensiv. Ele ascund inima şi apără sentimentele. Deşi braţele încrucişate pot sugera şi o poziţie de relaxare, diferenţa între o poziţie de acest gen şi o poziţie defensivă o constituie gesturile care însoţesc fiecare poziţie în parte. De exemplu, ţineţi braţele încrucişate strâns lipite de piept sau într-o poziţie relaxată? Palmele sunt deschise sau încleştate?

Gesturile defensive sunt adesea rapide, evazive şi imposibil de controlat. Trupul este dominat de atitudinea voastră – pozitivă sau negativă. În afară de braţele încrucişate, cele mai evidente gesturi defensive sunt evitarea contactului vizual şi adoptarea unei poziţii laterale a trupului. Fâţâiala necontenită este un alt gest negativ, care demonstrează o stare de nerăbdare sau de nervozitate.

Poţi vedea imediat diferenţa dintre o persoană care îţi vorbeşte deschis şi cinstit şi un individ care – în timpul discuţiei – îţi evită privirea, stă cu braţele încrucişate şi adoptă o poziţie laterală a corpului. În primul caz, persoana stă în aşa fel încât inima ei comunică direct cu inima ta. În cel de-al doilea caz, postura este defensivă; persoana îşi protejează inima aşezându-se într-o poziţie laterală. Una este deschisă, alta este închisă. Aceste două poziţii generează sentimente diferite.

Gesturi aparent nesemnificative

Gesturile mâinilor fac şi ele parte din limbajul trupului. Şi ele pot fi împărţite în două categorii: gesturi deschise (reacţii pozitive) şi gesturi închise sau ascunse (reacţii negative), doar că varietatea lor este mult mai mare şi mai interesantă. Trebuie să subliniez faptul că gesturile individuale (ca şi cuvintele de pe această pagină) nu spun prea multe lucruri. Doar în momentul în care se îmbină cu alte gesturi sau poate cu o expresie facială, sau o particularitate a limbajului trupului, poţi să înţelegi că un pumn încleştat înseamnă „Calul meu a trecut primul linia de sosire!“ şi nu „Sunt atât de furios că îmi vine să-l pleznesc!“

Astfel de diferenţe descoperim şi când analizăm figura unei persoane. Un chip deschis zâmbeşte, stabileşte contactul vizual, oferă reacţii, manifestă curiozitate şi interes prin ridicarea sprâncenelor. Într-o întâlnire întâmplătoare, un contact vizual de lungă durată spune: „Am încredere în tine. Nu mi-e teamă de tine.“ El consolidează semnalele pozitive. Într-o conversaţie, la încheierea unei afirmaţii, putem indica din cap faptul că aşteptăm un răspuns.

În partea opusă se situează un chip închis, care se încruntă, se bosumflă şi evită contactul vizual. Mai există o altă categorie

negativă în care putem integra expresiile faciale. Este vorba despre un chip pe care îl descriem – politicos – ca fiind „un chip neutru, lipsit de expresie". Acest chip este caracteristic persoanelor care ne privesc cu nişte ochi goi, fără viaţă. În următorul capitol veţi învăţa cum să reacţionaţi în faţa unei „măşti" de acest gen, căci – dacă nu ştiţi cum să procedaţi – vă veţi trezi într-o situaţie neplăcută şi tulburătoare.

Analizez adesea chipurile spectatorilor mei şi îi recunosc imediat pe cei care mi-au mai auzit discursurile. Îi recunosc, pentru că au întipărită pe chip „expresia recunoaşterii". Este vorba despre o privire sau poate chiar o atitudine care trădează anticiparea din clipa în care îi recunosc. Această privire poate face minuni – uneori – şi în cazul indivizilor pe care nu i-aţi întâlnit niciodată. Puneţi imediat în practică următorul exerciţiu – dacă sunteţi singuri! Zâmbiţi, ridicaţi-vă sprâncenele şi daţi-vă puţin capul pe spate, sugerând anticiparea, atunci când vă uitaţi direct în ochii unei persoane imaginare! Există şi câteva variante ale acestui exerciţiu: daţi capul pe spate în timp ce privirea vă „alunecă" subtil în altă parte pentru a vă fixa apoi ochii imediat asupra interlocutorului, încruntându-vă sau ţuguindu-vă buzele aproape imperceptibil! Exersaţi şi apoi încercaţi-l în viaţa reală! Fiţi cât mai subtili cu putinţă!

În primăvara trecută, am închiriat un microbuz pentru fiica mea şi prietenele ei ca să le ducă la un bal studenţesc. În timp ce plăteam la biroul de închirieri, am observat o femeie care stătea la biroul de vis-à-vis. Din felul în care mă privea am dedus că mă cunoştea, motiv pentru care am încercat să-mi aduc aminte unde am văzut-o. Nu am reuşit.

– Îmi cer scuze că vă deranjez, i-am spus eu în cele din urmă, dar ne-am mai întâlnit cândva?

– Nu, îmi răspunse ea serioasă. Apoi, s-a ridicat în picioare, mi-a întins mâna şi mi-a spus zâmbind: Bună, eu sunt Natalie.

M-am simţit obligat să-i vorbesc, iar ea mi-a răspuns politicos. S-a ridicat în picioare, mi-a oferit mâna, mi-a zâmbit şi s-a prezentat. Toate aceste gesturi au fost complet nevinovate – sau poate că nu? Nu ştiu ce să răspund la această întrebare. Dar am stabilit rapportul şi am început să vorbim.

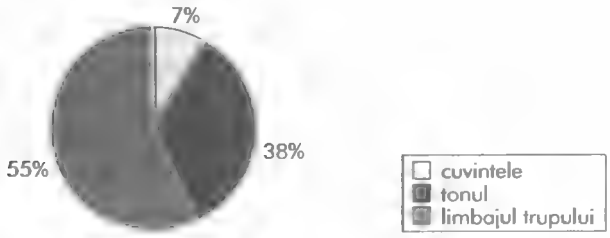
Flirtul

Comportamentul clasic specific flirtului presupune să-i sugerăm persoanei de lângă noi că o simpatizăm şi că am dori să dezvoltăm o relaţie. Nu este de mirare, aşadar, faptul că limbajul trupului joacă un rol considerabil în această „piesă" şi – lucru şi mai puţin surprinzător – un rol la fel de important îl joacă şi contactul vizual. Nenumărate gesturi aparent nesemnificative intră în acţiune pentru a transmite mesajele sexuale: o uşoară înclinare a capului, păstrarea contactului vizual peste limita normală, mâinile care se plimbă prin păr sau unghiul coapselor. O privire laterală reprezintă un gest care sugerează îndoială, dar îmbinat cu un zâmbet vag şi o micşorare a ochilor, se transformă într-un gest care ne indică – fără îndoială – flirtul.

Un bărbat trimite mesaje tipice artei flirtului adoptând o ţinută ţanţoşă; o femeie le trimite prin unduirea şoldurilor. Un bărbat îşi desface uşor nodul de la cravată; o femeie îşi umezeşte buzele. Fiecare dintre noi îşi manifestă interesul pentru o persoană de sex opus prin intermediul poziţiei corpului, privirilor şi ţinutei adoptate până în momentul în care se sincronizează şi alte gesturi şi transmit mesajul final – totul merge pe făgaşul dorit.

Congruenţa

De ce ne plac marii actori şi îi ascultăm fascinaţi, deşi ştim că replicile pe care le rostesc sunt scrise de altcineva? Pentru că se bucură de credibilitate; pentru că sunt congruenţi.



Mesaje contradictorii

Rosa, o chelneriţă, împătureşte reclama pe care a decupat-o dintr-un ziar, face curăţenie pe masa unde va sta noul ei computer şi pleacă din apartament.

La magazinul de electronice, în timp ce Rosa studiază ultimul model de computer marca Megahype, un vânzător tânăr observă reclama din ziar pe care o ţinea în mână şi se îndreaptă spre ea. Îşi descheie haina, se uită în ochii ei şi o întâmpină cu palmele deschise.

– Văd că l-aţi găsit deja, spuse el oferindu-i un zâmbet. Bună ziua, numele meu este Tony.

În următoarele 10 minute, Tony vorbeşte cu Rosa pe un ton relaxat şi sincer. El îşi expune mâinile şi se înclină din când în când spre ea în timp ce discută despre caracteristicile computerului. Rosa îi ascultă explicaţiile cu mult interes, ţinându-şi capul într-o parte şi mâna pe piept, iar Tony îi oferă o reducere de 95 de dolari.

În final, mângâindu-şi barba în timp ce ia o hotărâre, Rosa dă afirmativ din cap.

– Da, spune ea, acesta este modelul pe care îl doresc.

– Minunat, spune Tony, frecându-şi bucuros palmele. Va mai dura doar cinci minute până voi găsi o cutie în care să-l ambalăm.

Rosa îi aruncă o privire piezişă şi încruntată.

– Vreţi să spuneţi că nu există în stoc un computer nou, complet ambalat?

– E cam greu să găsim unul acum.

Tony îşi încleştează mâinile şi le ascunde în buzunar.

– Acest model s-a bucurat de un succes considerabil – am epuizat stocul.

Îşi încheie haina, dă din umeri şi râde nervos.

– Aşadar, acesta este un model de prezentare, nu-i aşa? spuse Rosa, clătinând din cap întrebătoare.

– Azi-dimineaţă l-am pus pe raft, spuse Tony cu un zâmbet fals.

Își încrucișează brațele pe piept și adoptă o poziție laterală, ca și când atenția i-ar fi fost distrasă de o altercație produsă în raionul din apropiere.

– Are aceeași garanție ca unul nou, spune el cu o voce neconvingătoare.

Rosa își mângâie nasul gânditoare.

– Azi-dimineață l-ați pus pe raft, da? Foarte bine. Vreau să-mi declarați asta în scris.

Tony se întoarce cu spatele la ea, sub pretextul că fixează niște cabluri – o scuză perfectă ca să nu se uite la Rosa. Își surprinde imaginea într-o oglindă de perete. *Doamne, ce idiot sunt!* își spune el în gând. Își mușcă buzele și se întoarce spre Rosa.

Dar Rosa plecase deja.

Pentru că este o chelneriță bună, Rosa este obișnuită să descifreze limbajul trupului. Ea a văzut că gesturile vânzătorului sunt în vădită contradicție cu ceea ce spunea (îi lipsea congruența) și știa că trebuie să dea crezare gesturilor. Schimbarea nuanțelor vocii lui Tony de la un ton oficial la unul aproape rugător nu a făcut altceva decât să-i confirme îndoielile.

În 1967, profesorul Albert Mehrabian, în prezent profesor emerit de psihologie la UCLA, a realizat un studiu despre comunicare ce a devenit cunoscut în întreaga lume. Credibilitatea – susține el – depinde de congruența a trei aspecte din procesul de comunicare. Într-o lucrare intitulată „Decodarea comunicării incoerente", el ne înfățișează procentele unui mesaj exprimat prin intermediul diferitelor canale de comunicare: 55% dintre reacțiile noastre se datorează stimulilor vizuali; 38% – elementelor auditive; și 7% – cuvintelor pe care le folosim.

Profesorul a numit aceste trei canale – cei trei *V* ai procesului de comunicare: vizual, vocal și verbal. Și pentru a ne putea bucura de credibilitate, aceste elemente trebuie să transmită același mesaj. Aceasta este baza rapportului planificat. Peste jumătate din

procesul de comunicare este non-verbal. Limbajul trupului este cel care joacă rolul cel mai important: modul în care reacţionăm, ne îmbrăcăm, ne mişcăm, gesticulăm etc.

Aveţi nevoie de dovezi? Amintiţi-vă de un moment în care v-aţi aflat în compania unei persoane care stătea cu braţele încrucişate, dădea agitată din picioare, părea nervoasă şi v-a spus pe un ton răstit: „Mă simt bine!" Pe care dintre aceste indicii le-aţi crezut – cuvintele, limbajul trupului sau tonul vocii? Mesajele fizice sunt adesea mult mai puternice decât cuvintele rostite. Deoarece 55% din procesul de comunicare se datorează limbajului trupului, încercaţi să vedeţi cât de uşor este să trimiteţi – în mod conştient sau nu – prin intermediul acestui tip de limbaj semnale deschise sau defensive! Gesturile, mai mult decât cuvintele, sunt adevărate indicii ale reacţiilor noastre instinctive.

Dacă vreţi să le inspiraţi încredere celor din jur, trebuie să fiţi congruenţi. Limbajul oral şi cel al trupului trebuie să comunice acelaşi lucru. În caz contrar, interlocutorul va recepţiona mesaje contradictorii, iar procesul de comunicare va avea de suferit. Ambii interlocutori se vor simţi incomod, iar rapportul va fi mult mai

Cuvinte versus tonalitate

Un exerciţiu de congruenţă

Rostiţi fiecare propoziţie de mai jos pe un ton diferit, care să sugereze mânia, plictiseala, mirarea şi flirtul! Observaţi cum limbajul trupului, expresia facială şi respiraţia se îmbină şi se sincronizează pentru a reda starea emoţională!

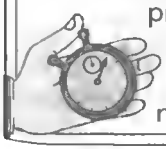
„E târziu."

„M-am săturat."

„Uită-te la mine!"

„Unde te-ai născut?"

Ca să verificaţi tonalitatea, rostiţi una sau două dintre aceste propoziţii în compania unui prieten! Vedeţi dacă prietenul vostru poate să identifice stările sufleteşti pe care încercaţi să le redaţi! Dacă nu reuşeşte să le identifice, exersaţi până când nu mai există nici o urmă de echivoc!



greu de stabilit. În momentul în care oamenii observă o discrepanţă între gesturi şi cuvinte tind să dea crezare gesturilor şi reacţionează în consecinţă.

Aşadar, congruenţa ia naştere atunci când trupul, tonul vocii şi cuvintele se sincronizează perfect. Iar când trupul, tonul vocii şi cuvintele comunică acelaşi lucru, daţi dovadă de sinceritate, iar oamenii vor fi tentaţi să vă ofere încrederea lor. Acesta este motivul pentru care atitudinea pozitivă este atât de importantă. Sinceritatea, sau congruenţa, este ingredientul cheie pentru clădirea încrederii, care deschide porţile construirii relaţiilor personale şi rapportului.

Asiguraţi-vă că gesturile, cuvintele şi tonalităţile vocii transmit acelaşi lucru! Fiţi mereu cu ochii în patru ca să descoperiţi incongruenţa altora! Conştientizaţi sentimentele pe care vi le stârneşte această incongruenţă!

Am văzut cu toţii filme vechi în care protagoniştii merg cu maşina şi răsucesc volanul cu disperare într-o parte şi-n alta, deşi vedem în fundal că drumul este drept ca în palmă. Este un truc – deoarece filmările au avut loc într-un studio, iar actorii sunt „legănaţi" într-o maşină surogat. Simţurile v-au spus imediat că există ceva în neregulă, că nu există o concordanţă perfectă, motiv pentru care nu puteţi crede ceea ce vedeţi. Sau vi s-a întâmplat ca o persoană să se înfurie pe voi şi apoi – în mijlocul unei confruntări agresive – să schiţeze un zâmbet sinistru, care dispare la fel de repede cum a apărut? Un lucru descurajant. Acesta este un alt exemplu de comportament incongruent. Zâmbetul nu poate fi văzut niciodată în compania mâniei; nu este sincer.

Recunoaşterea comportamentului incongruent reprezintă un alt instinct de supravieţuire. Dacă eşti în concediu şi eşti abordat de un individ complet necunoscut, care îţi zâmbeşte în timp ce îşi freacă mâinile bucuros, se linge pe buze şi îţi spune: „Bună dimineaţa. Ce-ai zice să investeşti în afacerea secolului?", mai mult ca sigur că ai deveni suspicios. O „scanare" rapidă a congruenţei este instinctivă – un alt motiv pentru care primele impresii joacă un rol atât de important.

Emoţiile şi intenţiile unei persoane sunt adesea neînţelese de cei din jur. De exemplu, una dintre participantele la seminariile mele a descoperit că folosea în mod inconştient un ton al vocii care era incongruent cu ceea ce spunea. „Nu, nu sunt nelămurită, sunt foarte atentă", a spus ea cu insistenţă când a fost pusă la încercare. „Nu, nu sunt tristă, sunt relaxată", a susţinut ea apoi. Jocul a continuat în acelaşi fel până când a izbucnit în lacrimi şi a spus: „Acum înţeleg de ce copiii mei îmi spun mereu: «Mamă, de ce eşti tot timpul supărată pe noi?» şi *nu* sunt supărată. Uneori, sunt doar nervoasă."

Aceeaşi doamnă ne-a mărturisit că – la serviciu – colegii o acuză de sarcasm, dar – în opinia ei – nimic nu este mai departe de adevăr. De fapt, sarcasmul îl constituie cuvintele rostite pe un ton conflictual, astfel că interlocutorul are tendinţa de a crede ce îi sugerează acest ton al vocii. Imaginaţi-vă că v-aţi dezamăgit echipa, iar cineva exclamă „Minunat!" pe un ton care trădează supărarea. Este un exemplu cu totul diferit de cel în care – să spunem – marchezi un gol fantastic, iar aceeaşi persoană spune cu încântare: „Minunat!"

Congruenţa presupune, aşadar, o regulă fermă: dacă gesturile, tonul şi cuvintele voastre nu transmit acelaşi lucru, oamenii vor da crezare gesturilor. Duceţi-vă la o persoană cunoscută, muşcaţi-vă buzele şi spuneţi-i: „Îmi placi", ridicând din sprâncene şi ţinându-vă mâinile încrucişate! Întrebaţi-o apoi ce părere are de replica voastră! Sau poate şi mai bine, spuneţi acest lucru în faţa oglinzii! Sunt convins că aţi înţeles ce vreau să spun. Gesturile sunt cele care sugerează adevărata stare sufletească.

Fii tu însuţi!

Sunteţi nervoşi atunci când trebuie să faceţi cunoştinţă cu cineva? Din punct de vedere psihologic, starea de nervozitate şi cea de bucurie au foarte multe lucruri în comun: ritmul accelerat al inimii, nodul din stomac, respiraţia sacadată care se desfăşoară în piept şi neastâmpărul general. Dar în timp ce una dintre aceste stări poate deveni o rampă de lansare, cealaltă vă poate arunca în

adâncurile întunericului. Spaima însoţeşte adesea starea de nervozitate şi acest lucru accelerează – în mod firesc – activităţile trupului. Pentru că nervozitatea este rezultatul unui proces de conştientizare exacerbat, încercaţi să încetiniţi şi să redirecţionaţi acest proces! O strategie eficientă în acest sens este să vă imaginaţi că nările se află sub buric, iar respiraţia are loc acolo. Cu cât procesul este mai lent, cu atât veţi deţine controlul mai mult.

Cu cât veţi începe mai repede să vă spuneţi că sunteţi bucuroşi şi nu nervoşi, cu atât vă veţi convinge mai curând suconştientul de acest fapt şi vă veţi induce această stare. Şi asta este tot ceea ce contează. Schimbaţi-vă atitudinea, iar limbajul trupului şi tonalităţile vocii se vor schimba şi ele ca să reflecte această nouă atitudine adoptată! Nu uitaţi că oamenii sunt la fel de nerăbdători să stabilească rapportul ca şi voi! Vor fi tentaţi să nutrească impresii favorabile despre voi în detrimentul celor negative.

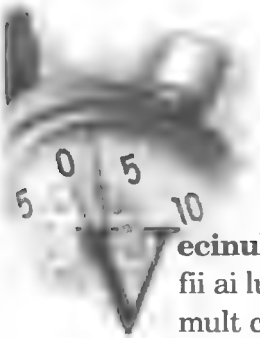
> Nu exageraţi! Într-un studiu efectuat la Universitatea Princeton, studenţii de ambele sexe au fost întrebaţi ce metode folosesc atunci când încearcă să impresioneze pe cineva la prima întâlnire. Exagerarea a fost cea mai des menţionată. Nu zâmbiţi prea mult, nu încercaţi să epataţi printr-o inteligenţă exacerbată, nu fiţi extrem de politicoşi şi evitaţi tendinţa de a le vorbi oamenilor de sus!

În momentul în care vă veţi modela atitudinea, oamenii vor începe să observe caracteristicile care vă transformă într-o persoană unică – trăsături care vă disting de ceilalţi şi vă individualizează. Veţi scoate astfel în relief cu mai multă uşurinţă aspectele pozitive şi agreabile ale personalităţii voastre unice, veţi deţine controlul şi veţi avea mai multă încredere în capacitatea voastră de a stabili rapportul după propria voinţă.

Este imposibil să dai dovadă de incongruenţă în momentul în care reuşeşti să-ţi modelezi atitudinea. Pentru că este o carte de vizită, atitudinea reprezintă un element esenţial în crearea unei impresii pozitive asupra unei persoane complet necunoscute.

6

Oamenilor le plac indivizii care seamănă cu ei



Vecinului meu îi place să pescuiască. Şi celor doi fii ai lui le place pescuitul. Apropo, ei seamănă foarte mult cu tatăl lor; până şi mersul este asemănător cu cel al părintelui lor. Ce legătură extraordinară! Eu nu pescuiesc şi nici cei cinci copiii ai mei nu agreează acest sport, dar suntem înzestraţi cu toţii cu acelaşi simţ al umorului. Uluitor! Mătuşa mea din Scoţia este doctor. Fiica ei are aceeaşi meserie. Ele gândesc la fel. O altă coincidenţă? Instalatorul nostru provine dintr-o familie de instalatori. Vânzătoarea de la care am cumpărat o bucată de brânză Gouda la târgul de miercuri din Leiden, în apropiere de Amsterdam, le are ca „subalterni" pe mama şi pe fiica ei. Ele se îmbracă toate la fel.

Ce se întâmplă aici? Este vorba de vreun şablon? De ce aceşti oameni seamănă atât de mult? Li s-a impus încă de la naştere un comportament armonios din punct de vedere fizic şi mental. Ei se bazează cu toţii pe sincronizare.

Încă de la vârsta de 3 ani, mezinul vecinului meu a mânuit undiţa cu foarte mult respect, la fel ca tatăl său. Se aşază într-o anumită poziţie, ca tatăl său, şi atunci când aruncă cârligul se uită din când în când la el ca să vadă dacă procedează corect; o privire aproape imperceptibilă a tatălui său îi spune să continue,

alta îi transmite să fie atent, iar o alta expresie îi spune ca a greşit. Băiatul îşi foloseşte propriile instincte ca să înveţe lecţiile tatălui său, descifrându-i expresiile faciale, limbajul trupului şi tonalităţile vocii. Acum este un maestru în această artă tacită a comunicării - la fel ca tatăl său.

Sincronizarea naturală

Învăţăm lecţiile vieţii şi dobândim anumite însuşiri şi tipare comportamentale cu ajutorul ghidării şi rapportului stabilit cu semenii noştri. În timp ce percepem semnale de la părinţii, prietenii, profesorii sau instructorii noştri, cât şi de la televizor, din filme sau din mediul în care trăim, ne modelăm comportamentul, îl organizăm şi îl sincronizăm în funcţie de comportamentul şi reacţiile emoţionale ale celor din jur. Fără s-o ştim, ne sincronizăm cu semenii noştri încă de la naştere. Ritmurile organismului unui bebeluş se sincronizează cu cele ale mamei sale. Dispoziţia unui prunc este influenţată de dispoziţia tatălui său; un copil îşi alege jucăriile preferate în funcţie de dorinţele şi plăcerile copiilor de vârsta lui; gusturile unui adolescent se aliniază modei, iar preferinţele unui adult sunt influenţate de prieteni, colegi şi comunitatea în care trăieşte.

Ne sincronizăm tot timpul cu cei din jur. Ne dezvoltăm datorită acestei sincronizări şi nu putem exista fără ea. Ne influenţăm comportamentul reciproc; în clipa în care ne aflăm în preajma altor oameni, ne modelăm comportamentul în funcţie de cel al interlocutorilor noştri. Acesta este procesul de sincronizare. Procesăm semnalele inconştient şi le transmitem unii altora prin intermediul emoţiilor. De aici izvorăsc puterea şi convingerile noastre, dar şi sentimentul propriei siguranţe. Pe acest proces al sincronizării se bazează evoluţia noastră. Acesta este motivul pentru care oamenilor le plac, au încredere şi se simt bine în prezenţa indivizilor care seamănă cu ei.

Oamenii angajează oameni care seamănă cu ei.
Oamenii cumpără de la oameni care seamănă cu ei.

Oamenii se întâlnesc cu oameni care seamănă cu ei.
Oamenii împrumută bani oamenilor care seamănă cu ei.
Şi aşa mai departe – la infinit.

Poate că aţi observat că anumite persoane vi se „lipesc" de inimă de prima dată când le întâlniţi, iar cu altele nu reuşiţi să stabiliţi nici un rapport. Pe unii indivizi este posibil să-i respingeţi de la bun început. Este un fapt pe care l-am experimentat cu toţii, dar v-aţi întrebat vreodată de ce se întâmplă asta? De ce le dăruiţi încrederea voastră unor persoane şi de ce reuşiţi să stabiliţi rapportul încă de la prima întâlnire? Gândiţi-vă la persoanele pe care le-aţi cunoscut săptămâna trecută! Retrăiţi în minte aceste întâlniri! Ce v-a atras de la bun început la aceste persoane? Poate că aţi avut ceva în comun – interese, atitudini sau modul în care vă mişcaţi. Oamenii care se înţeleg bine au, de obicei, mai multe lucruri în comun. Cei care împărtăşesc idei similare au aceleaşi gusturi în domeniul muzicii sau mâncărurilor, citesc aceleaşi cărţi, petrec concediile în aceleaşi locuri, iubesc aceleaşi sporturi sau au aceleaşi pasiuni, se simt bine unii în prezenţa altora şi se simpatizează reciproc.

În timpul seminariilor mele, scriu pe o tablă:

Te plac.

Apoi, trag o concluzie:

Pentru că **semăn cu tine.**

Ne plac oamenii care seamănă cu noi – acesta este un fapt cert. Ne simţim relaxaţi în compania oamenilor pe care îi considerăm „familiari" (de unde credeţi că vine cuvântul „familiar"?). Analizaţi-vă puţin prietenii apropiaţi! Motivul pentru care vă înţelegeţi atât de bine cu ei este faptul că împărtăşiţi opinii similare şi poate chiar faceţi aceleaşi lucruri. Firește, există şi subiecte divergente, dar în esenţă semănaţi foarte bine.

Oamenii cu interese asemănătoare stabilesc rapportul în mod firesc. Dacă tu şi un coleg aveţi o pasiune pentru sporturile pe două roţi, aceasta poate deveni baza rapportului. Sau poate că te

plimbi cu copilul în parc, unde întâlneşti alte mămici şi stabiliţi rapportul, pentru că vă aflaţi în aceleaşi circumstanţe. Cunoaşteţi proverbul „Cine se aseamănă se adună" – este un lucru foarte simplu: oamenii se simt relaxaţi atunci când sunt înconjuraţi de indivizi care seamănă cu ei.

Rapportul inerent îşi dovedeşte eficienţa nu doar la suprafaţă, ci şi în profunzime. Convingerile reciproce, înfăţişarea, gusturile şi circumstanţele – toate contribuie la stabilirea rapportului. Poate că vă simţiţi bine în prezenţa oamenilor care vorbesc cursiv şi sunt înzestraţi cu voci expresive sau poate în prezenţa indivizilor sensibili, care vorbesc pe un ton domol şi lent. Poate că vă plac oamenii care îşi dezvăluie sentimentele atunci când vorbesc sau poate persoanele care trec la subiect şi spun exact ce le trece prin minte. Când stabiliţi rapportul inerent, putem spune că aţi întâlnit o persoană al cărei stil personal este asemănător cu al vostru.

Arta sincronizării

Dar de ce trebuie să aşteptăm ca rapportul să apară din întâmplare? De ce să nu pornim la acţiune şi să ne sincronizăm comportamentul cu cel al semenilor noştri din clipa în care îi întâlnim? De ce să nu investim mai puţin de 90 de secunde din timpul nostru ca să stabilim rapportul planificat?

Studiaţi oamenii pe care îi întâlniţi în restaurante, cafenele, mall-uri sau în alte locuri publice şi încercaţi să-i identificaţi pe cei care au stabilit deja rapportul! Persoanele care se integrează în această categorie stau împreună în acelaşi fel. Observaţi cum se apleacă în acelaşi timp unii spre ceilalţi! Observaţi poziţiile în care îşi ţin picioarele şi braţele! Cei care au stabilit rapportul sunt sincronizaţi aproape ca un cuplu de dansatori: unul ridică ceaşca, celălalt îl imită; unul se sprijină de spătarul scaunului, celălalt procedează la fel; unul vorbeşte încet, celălalt răspunde la fel. Dansul continuă şi implică poziţia corpului, ritmul şi tonul vocii. Acum analizaţi-i pe cei care nu sunt sincronizaţi şi observaţi diferenţele! Care dintre aceste grupuri de oameni par să se bucure cu adevărat de întâlnirea lor?

Am ţinut recent un discurs într-o sală de teatru din Londra şi am văzut în public – cam în rândul 10 – un cuplu frumos. Amândoi erau îmbrăcaţi impecabil, acordând o atenţie deosebită asortării culorilor şi detaliilor. Când i-am observat, stăteau în poziţii identice, sprijinindu-se amândoi pe braţul drept al scaunului lor. Apoi, ca şi când ar fi răspuns unui semnal stabilit în prealabil, şi-au mutat amândoi – în acelaşi timp – centrul de greutate pe braţul stâng al scaunului, ca nişte înotători perfect sincronizaţi, zâmbindu-şi şi dând din cap la unison. Ei mi-au confirmat toate teoriile. Am făcut cunoştinţă cu ei după ce mi-am terminat discursul şi am aflat că erau căsătoriţi de 47 de ani; se potriveau de minune, erau fericiţi, sănătoşi şi perfect sincronizaţi.

Misiunea noastră este, aşadar, să descoperim structura sincronizării şi s-o modificăm în aşa fel încât s-o aplicăm tuturor categoriilor de oameni pe care îi întâlnim. Secretul procesului de stabilire a rapportului este să învăţăm cum să sincronizăm elementele pe care profesorul Mehrabian le numea cei trei *V* – elementul vizual, vocal şi verbal – pentru a stabili relaţii cu alţi oameni, devenind – pe cât posibil – asemenea lor.

Dar asta nu înseamnă oare că sunt un trişor sau un mincinos? Nu. Această acţiune vă va lua un minut şi jumătate! Nu vi se cere să vă schimbaţi personalitatea pentru totdeauna. Nu trebuie decât să vă sincronizaţi cu interlocutorul vostru pentru a-i induce o stare de relaxare, accelerând astfel procesul de stabilire a rapportului. Nu trebuie să imitaţi la perfecţie mişcările, tonalităţile şi cuvintele interlocutorului, ci doar să faceţi aceleaşi lucruri pe care le-aţi face cu un prieten.

Capacităţile de sincronizare nu sunt altceva decât un instrument de conectare cu resursa noastră cea mai valoroasă – semenii noştri. În timp ce ne simţim instinctiv atraşi unii de alţii – fie ca să-i determinăm să coopereze cu noi, fie să le stârnim reacţiile emoţionale sau să ne satisfacem dorinţele fizice – sincronizarea accelerează procesul de unificare mentală.

Ni se întâmplă adesea ca – în timpul unei călătorii într-o ţară străină – ştecherul de la uscătorul de păr sau de la maşina de ras să nu intre în priză – aveţi nevoie în acest caz de un racord, de un dispozitiv de conectare. Exact de acest lucru aveţi nevoie şi atunci

când încercaţi să vă conectaţi cu cei din jur – de un racord. Consideraţi, aşadar, procesul de sincronizare drept un dispozitiv de adaptare, care vă permite să stabiliţi în voie relaţii cu ceilalţi! Sincronizarea este o modalitate prin care interlocutorul se simte relaxat şi fericit în compania voastră, acceptând să-şi deschidă sufletul în faţa voastră. Imitaţi-le acţiunile; încercaţi să deveniţi aidoma lor până în clipa în care individul ajunge să-şi spună: „Această persoană are ceva care îmi place cu adevărat!"

> Imaginaţi-vă că procesul de sincronizare este o călătorie cu barca pe care o efectuaţi alături de barca altei persoane, mergând în aceeaşi direcţie, cu aceeaşi viteză şi în acelaşi ritm! Când individul vâsleşte, vâsliţi şi voi!

Într-o seară, în urmă cu câţiva ani, stăteam în cabana unui club de schi, aşteptându-i pe cei doi mezini ai familiei mele să se întoarcă de pe pârtie. La un moment dat, a intrat pe uşă unul dintre vecinii noştri, un avocat cu care nu făceam decât să mă salut. Când l-am văzut sosind, m-am hotărât să pun în practică procesul de sincronizare. Am stabilit rezultatul pe care doream să-l obţin (nu uitaţi – trebuie să vă cunoaşteţi scopul!) şi am hotărât să nu întrerup sincronizarea până când interlocutorul meu nu va face un gest de prietenie. M-am ridicat calm în picioare, iar el m-a localizat. Ne-am întâlnit în mijlocul sălii.

– Salut, mi-a spus el cu un zâmbet taciturn în timp ce îmi strângea mâna.

– Salut, i-am răspuns eu, adoptând acelaşi ton al vocii, aceeaşi expresie facială şi aceeaşi poziţie a trupului.

Şi-a pus o mână pe şold, iar cu cealaltă mi-a arătat fereastra cabanei:

– Îi aştept pe copiii mei să se întoarcă de pe pârtie.

– Şi eu, am spus la rândul meu, imitându-i gesturile. Şi eu îi aştept pe copii să se întoarcă de pe pârtie.

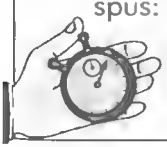
M-am sincronizat cu el – în limitele bunului simţ – timp de 30 de secunde şi am purtat o discuţie normală şi nevinovată. Apoi, la un moment dat, a izbucnit:

Tiranul

Domnul Szabo, proprietarul unui lanţ de supermarketuri, este celebru în breasla sa pentru talentul lui de a inspira teamă. Într-o zi, i-a chemat – la unul dintre sediile magazinelor sale – pe managerii care se ocupau cu distribuirea produselor fabricate de trei companii competitive, renumite pe plan naţional. El i-a condus pe cei trei manageri prin magazin, arătându-le rafturile şi certându-i pentru aspectul inestetic al produselor expuse. În timp ce gesticula exagerat, ridica şi cobora glasul, privindu-i uneori cu insistenţă pe cei trei manageri şi chiar împungându-l cu degetul pe unul dintre ei – Paul. La sfârşitul tiradei sale, doi dintre indivizii reduşi aproape la tăcere şi-au însuşit criticile şi şi-au cerut scuze, lucru care l-a determinat pe domnul Szabo să-şi îndrepte armele cu şi mai multă înverşunare împotriva lor.

Încă de când personajul nostru şi-a început muştruluiala, Paul şi-a sincronizat cu măiestrie atitudinea şi manierele cu cele ale domnului Szabo. Când a venit timpul să-i răspundă proprietarului nervos, aproape că a devenit domnul Szabo în persoană – dar într-un mod cu totul inofensiv. A adoptat gesturi, tonalităţi, ţinute corporale şi atitudini similare, iar la un moment dat chiar l-a împuns cu degetul pe domnul Szabo, spunându-i: „Aveţi perfectă dreptate."

În timpul conversaţiei care a urmat, Paul şi-a domolit gesticulaţia, iar domnul Szabo l-a imitat. La sfârşitul discuţiei, domnul Szabo l-a cuprins pe Paul cu braţul şi l-a condus până la capătul rafturilor. Acolo, l-a luat de guler pe unul dintre membrii personalului din magazin şi i-a spus: „Fii la dispoziţia acestui domn!"



Paul a pătruns cu succes în lumea domnului Szabo şi l-a condus cu măiestrie, dar şi cu respect până când a obţinut ce şi-a propus.

– Ştii ceva? N-am reuşit să ne vedem prea des. Ce-ar fi să veniţi la noi într-o seară să luăm masa împreună?

Am stabilit pe loc data şi ora. Îi puteam citi gândurile urmărindu-i expresia facială. *Mă atrage individul ăsta* – îşi zicea el în sinea lui – *deşi n-aş putea să spun despre ce este vorba.* Evident, dacă şi-ar fi dat seama că l-am imitat, nu mi-ar mai fi făcut invitaţia.

L-am abordat cu o atitudine pozitivă, pe care am păstrat-o pe tot parcursul procesului de sincronizare. Am stabilit contactul vizual şi am adoptat aceeaşi ţinută corporală, aceleaşi gesturi şi expresii faciale. Am folosit cuvinte similare şi mi-am adaptat ritmul vorbirii în funcţie de ritmul său de vorbire. Pare mult mai complicat decât este în realitate. Totul a durat doar câteva secunde. A fost distractiv şi interesant. Am vrut să-l cunosc mai bine şi aceasta s-a dovedit ocazia ideală. Sunt convins că amândoi am trăit o experienţă unică – aceea a stabilirii de noi relaţii. Nimic nu ne oferă o bucurie mai mare ca stabilirea şi dezvoltarea rapportului, care ne ajută să încheiem prietenii sau relaţii noi.

Ce facem dacă întâlnim persoane dificile? Oamenii mă întreabă adesea ce trebuie să facă atunci când întâlnesc indivizi care nu vor – sub nici o formă – să renunţe la poziţia defensivă: îşi ţin maxilarul încordat, braţele încrucişate pe piept sau mâinile în buzunare. Ei vor să ştie care este cea mai bună modalitate prin care pot „manevra" o persoană tiranică, timidă, nemulţumită, arogantă sau cumplit de agresivă. Scopul acestei cărţi nu este acela de a vă oferi instrucţiuni detaliate referitoare la „manevrarea" oamenilor dificili, dar vă voi dărui câteva sfaturi:

Regula numărul unu – atunci când întâlniţi o persoană dificilă – este să vă puneţi următoarea întrebare: „Chiar trebuie să mă confrunt cu această persoană?" Dacă răspunsul este „Nu", atunci lăsaţi-o în pace! Dacă răspunsul este „Da", întrebaţi-vă ce doriţi să obţineţi de pe urma relaţiei cu individul respectiv! Care este obiectivul stabilit? (*KFC*-ul, nu uitaţi!)

În timpul sincronizării cu „persoanele dificile", este vital să o faceţi într-un mod cu totul inofensiv. În momentul în care v-aţi sincronizat trupul şi vocea cu cele ale interlocutorului vostru, puteţi

începe „să-l ghidaţi". Relaxaţi-vă umerii, oferiţi libertate braţelor şi vedeţi dacă persoana vă „urmează"; dacă nu, adoptaţi din nou poziţia originală şi încercaţi încă o dată!

Un sfat referitor la oamenii timizi: Încercaţi să descoperiţi lucrurile de care sunt pasionaţi! Sincronizaţi-vă mişcările trupului şi tonalităţile vocii şi puneţi-le în tihnă întrebări care să le stârnească interesul (vezi următorul capitol) până când obţineţi o umbră de entuziasm! Adoptaţi atitudinea lor şi apoi – încetul cu încetul – începeţi să-i ghidaţi! Aplecaţi-vă spre ei sau sprijiniţi-vă de spătarul scaunului, urmărindu-i cu atenţie ca să vedeţi dacă vă imită; dacă nu, întoarceţi-vă la poziţia iniţială şi reluaţi procesul de sincronizare! Veţi fi surprinşi de minunile pe care le creează această strategie.

Când începem procesul de sincronizare? Nu mai târziu de două sau trei secunde din momentul întâlnirii. Amintiţi-vă concordanţa din capitolul 2: Expunerea (adoptarea unei atitudini pozitive şi a unui limbaj al trupului deschis) – Inima (poziţionarea trupului în aşa fel încât inima voastră să comunice cu inima interlocutorului) – Contactul vizual (stabiliţi primii contactul vizual!) – Zâmbetul (măruiţi primii un zâmbet generos!) – Salutul (prezentaţi-vă!) – Înclinarea (trădează interesul pentru interlocutor în timp ce demaraţi procesul de sincronizare).

Tot ceea ce consolidează terenul comun şi reduce distanţa dintre voi şi interlocutor este un lucru pozitiv. Şi cea mai rapidă modalitate prin care puteţi realiza acest lucru este să sincronizaţi cât mai multe lucruri cu cele ale persoanei de lângă voi – adoptaţi aceeaşi atitudine, faceţi aceleaşi mişcări şi vorbiţi în acelaşi fel!

■ *Sincronizarea atitudinii*

Sincronizarea atitudinii sau – în termeni ştiinţifici – congruenţa multiplă – se ocupă în primul rând de starea sufletească a oamenilor. Când un prieten are necazuri, îi sărim în ajutor; un părinte ascultă cu atenţie problemele cu care se confruntă copilul său la şcoală; împărtăşim bucuria partenerului nostru atunci când obţine o promovare – toate aceste exemple dovedesc susţinerea pe care o acordăm celor din jur. Când oamenii trec prin încercări grele sau

au parte de bucurii neaşteptate, iar semenii lor îi susţin, reuşesc să se sincronizeze de la primele semne de disperare sau încântare.

Sincronizaţi-vă cu sentimentele semenilor voştri! Sincronizaţi-vă mişcările, respiraţia şi expresiile faciale, „identificându-vă" cu interlocutorii voştri! Modelaţi-vă starea sufletească în funcţie de dispoziţia lor şi reflectaţi-o prin gesturile voastre, expresiile faciale şi tonalităţile vocii!

■ *Sincronizarea limbajului trupului*

După cum ştiţi deja, limbajul trupului constituie 55% din procesul de comunicare. Reprezintă modalitatea cea mai evidentă, cea mai uşoară şi cea mai eficientă de sincronizare în drumul nostru spre stabilirea rapportului. Dacă nu reţineţi nimic altceva din paginile acestei cărţi – cu excepţia sincronizării limbajului trupului – veţi fi cu mult înaintea altora în această călătorie aventuroasă.

Sincronizarea limbajului trupului implică două acţiuni: *alinierea* – care presupune să faci aceleaşi mişcări ca persoana din faţa ta (ea îşi mişcă mâna stângă, îţi mişti şi tu mâna stângă) şi *oglindirea* – care presupune, aşa cum îi sugerează şi numele, să te mişti ca şi când ţi-ai observa interlocutorul într-o oglindă (el îşi mişcă mâna stângă, iar tu îţi mişti mâna dreaptă).

Dar oamenii nu vor observa că le imit comportamentul? – vă întrebaţi, probabil. Nu vor observa decât în cazul în care procesul de imitare este frapant. Mişcările trebuie să fie subtile şi respectuoase – nu uitaţi asta! În cazul în care cineva îşi bagă degetul în ureche şi tu îl imiţi, atunci probabil că individul îţi va observa gestul. Dar când o persoană se concentrează asupra unei conversaţii, nu va observa procesul subtil de sincronizare.

Gesturi particulare. Mişcările palmelor şi ale braţelor sunt cele mai uşoare şi mai fireşti lucruri ce pot fi sincronizate prin aliniere şi oglindire. Unii oameni ridică din umeri atunci când vorbesc; alţii gesticulează mai mult atunci când se exprimă. Imitaţi-le mişcările! Dacă la început vi se pare incomod, exersaţi încetul cu încetul până deveniţi un adevărat expert în arta sincronizării! Doar simplul fapt că observaţi aceste tipare diferite ale gesticii constituie un pas important în procesul construirii relaţiilor personale în 90 de secunde... sau mai puţin.

În mod firesc

Dave a plecat să colinde magazinele în căutarea unui cadou pentru soţia sa, cu ocazia aniversării ei. Îşi bătea capul cu două idei. Se gândea să-i cumpere fie cel mai recent model de laptop, fie un tablou pe care avea să-l pună în sufragerie.

Din locul în care îşi parcase maşina când a ajuns la mall, era mult mai uşor să viziteze mai întâi raionul de computere. Din fericire, magazinul nu era aglomerat. Dave s-a apropiat de un birou, unde un vânzător îmbrăcat într-un costum negru dădea din cap şi zâmbea. Până aici, toate bune şi frumoase. În timp ce vânzătorul îi expunea diferenţele dintre ultimele modele de laptop, şi-a ridicat piciorul drept şi l-a pus pe un taburet care se afla lângă el. Apoi s-a sprijinit gânditor de genunchiul drept şi şi-a continuat explicaţiile. Dave însă abia aştepta să plece. Şi nu pentru că şi-ar fi pierdut interesul pentru computere, ci din cauza poziţiei de macho, cu piciorul ridicat, adoptată de vânzător, care nu se potrivea deloc cu ţinuta şi atitudinea lui Dave.

La galeria de artă, povestea a fost cu totul diferită. Dave s-a oprit în faţa unui tablou de care s-a îndrăgostit pe loc şi a adoptat o poziţie contemplativă: şi-a axat centrul de greutate pe un picior, şi-a încrucişat braţele, sprijinindu-şi însă bărbia cu o mână, iar cu un deget îşi mângâia gânditor buzele. Abia după câteva clipe a devenit conştient de prezenţa unei persoane, care stătea tăcută lângă el şi a auzit o voce moale, şoptindu-i:

– E frumos, nu-i aşa?

– Da, este, a răspuns Dave pe un ton meditativ.

– Spuneţi-mi dacă vă pot fi de ajutor cu ceva! a spus doamna de lângă el.

Ea s-a retras apoi într-un alt colţ al galeriei.

După cinci minute, Dave a cumpărat tabloul. I s-a părut un lucru firesc să facă asta.

Dave s-a simţit bine aruncând doar o privire tabloului. Femeia i se alăturase în contemplarea acestuia, adoptase acelaşi limbaj al trupului şi aceeaşi atitudine. A stabilit o relaţie puternică, impunând o sincronizare perfectă şi firească a celor trei elemente: 55% limbajul trupului, 38% tonul vocii şi 7% cuvinte – cei trei V.

Poziţia trupului. Poziţia sau ţinuta trupului mai este cunoscută şi sub numele de atitudinea trupului. Ne arată modul în care oamenii se prezintă şi este un bun indicator al stării sufleteşti. De aici vine şi expresia „adoptarea unei ţinute". Când adoptaţi poziţia sau ţinuta unei persoane, îi percepeţi şi starea sufletească.

Mişcările trupului. Fie că vă aflaţi la un interviu pentru ocuparea unui post vacant sau în toiul unei conversaţii despre strângerea de fonduri destinate muzeelor, observaţi toate mişcările prin care trece trupul interlocutorului vostru şi apoi aliniaţi-le sau oglindiţi-le cu subtilitate! Dacă individul stă picior peste picior, imitaţi-l; dacă se sprijină de un pian, faceţi la fel! Dacă persoana stă pe canapea într-o poziţie înclinată, adoptaţi aceeaşi poziţie; dacă îşi ţine mâinile pe şolduri, imitaţi-o! Mişcările trupului – precum înclinarea, mersul sau rotirile – sunt uşor de sincronizat.

Înclinările şi mişcările capului. Acestea sunt cele mai uşoare mişcări ce pot fi sincronizate. Fotografii de modă ştiu că impresiile puternice pe care ni le stârneşte o fotografie extraordinară îşi au rădăcinile în „sugestiile şi insinuările" create de poziţia capului. Fireşte, chipul joacă şi el un rol important, dar unghiurile care se formează din înclinarea capului sunt cele care transmit mesajele dorite. Acordaţi-le o atenţie deosebită! Cei mai mulţi doctori şi terapeuţi reuşesc să-şi sincronizeze mişcările capului cu cele ale pacienţilor fără să stea prea mult pe gânduri. Această sincronizare îi comunică interlocutorului următorul lucru: „Te aud, te văd, înţeleg ce vrei să spui şi îţi împărtăşesc sentimentele."

Expresiile faciale. Alături de mişcările capului, sincronizarea expresiilor faciale transmite înţelegere şi recunoaştere. Acesta este

un proces care se desfăşoară în mod firesc. Când un individ îţi zâmbeşte, tendinţa firească este să-i zâmbeşti la rândul tău. Când o persoană te priveşte cu ochii mari de uimire, priveşte-o în aceeaşi manieră! Dacă vă duceţi la un restaurant, acordaţi o atenţie deosebită mesenilor din jurul vostru! Veţi vedea că toţi cei care au stabilit deja rapportul îşi sincronizează tot timpul expresiile faciale. Este o modalitate uşoară, naturală şi sigură de a construi o relaţie personală în mai puţin de 90 de secunde. Puteţi obţine acelaşi rezultat şi cu ajutorul contactului vizual. Poate să fie de scurtă durată, poate să fie îndrăzneţ sau timid, dar indiferent de natura lui, stabiliţi contactul vizual cu interlocutorul vostru!

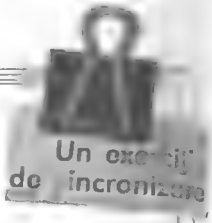
Respiraţia. Fiţi atenţi la ritmul respiraţiei! Este rapid sau lent? Are loc în partea superioară a pieptului, în partea inferioară sau în abdomen? Puteţi identifica ritmul respiraţiei urmărind umerii interlocutorului sau cutele hainelor. Sincronizarea ritmului respiraţiei le poate induce oamenilor o stare de linişte şi relaxare.

Îi învăţ pe voluntarii care au grijă de pacienţii bolnavi de cancer cum să stabilească rapportul cu ei. Acesta este primul lucru pe care îl subliniez – sincronizarea ritmului respiraţiei. Apoi, când vorbiţi, trebuie s-o faceţi în momentul în care ei dau aerul afară din plămâni – această strategie are un efect liniştitor.

Ritmurile. Aceeaşi regulă se aplică pentru orice lucru de natură ritmică. Dacă o persoană dă din picior, loviţi uşor masa cu pixul; dacă dă din cap, loviţi-vă uşor coapsele! Dacă este corect aplicată – şi în circumstanţe corespunzătoare – această tactică se dovedeşte extrem de eficientă. Ea însă nu trebuie conştientizată, pentru că – în acest caz – puteţi trânti uşa ritmic, iar consecinţele vor fi dezastruoase. Apelaţi întotdeauna la bun simţ şi raţiune!

Sincronizarea vocii

Vocea joacă un rol extrem de important în procesul comunicării directe – 38%. Ea reflectă sentimentele unei persoane, dar şi atitudinea ei. Oamenii care sunt nedumeriţi îşi vor trăda această nedumerire şi în *glas*, iar cei înzestraţi cu o atitudine extrem de cercetătoare îşi vor reflecta curiozitatea prin tonalităţile vocii. Puteţi învăţa să vă sincronizaţi aceste sunete şi tonalităţi.



Schimbul de roluri

Pentru acest exerciţiu aveţi nevoie de alte două persoane: *A* şi *B*. *A* este autorul acţiunilor; *B* se sincronizează cu acţiunile lui *A*. Voi sunteţi supervizorii.

Mergând, stând jos sau în picioare, *A* şi *B* discută în voie despre un subiect ales de ei. *A* vrea la un moment dat să schimbe subiectul şi îi transmite lui *B* mai multe gesturi şi mişcări ale trupului cu care acesta se sincronizează prin propriile sale gesturi şi mişcări. Spuneţi-le – după câteva minute – să întrerupă sincronizarea! În acest moment, mişcările lui *B* nu se mai potrivesc cu cele ale lui *A*. După alte câteva minute, spuneţi-i lui *B* să se sincronizeze din nou cu *A*! Apoi, întrerupeţi iar procesul sincronizării! În final, spuneţi-le să reia procesul!

Acum schimbaţi locul cu *A* sau *B*! Rotiţi-vă în aşa fel încât fiecare dintre voi să-şi asume un rol diferit în acest exerciţiu! La fiecare rotire, comparaţi observaţiile! Comentariile vor fi de genul acestora: „Când am întrerupt sincronizarea, mi s-a părut că un zid uriaş s-a ridicat între noi" sau „Când am întrerupt sincronizarea, baza încrederii s-a clătinat."

Puteţi pune singuri în practică acest exerciţiu. Sincronizaţi-vă cu cineva timp de câteva minute, apoi întrerupeţi în mod deliberat procesul de sincronizare pentru a-l relua câteva minute mai târziu! Repetaţi acest exerciţiu şi observaţi diferenţa! Aceasta va fi „palpabilă".

Strategia de „ghidare"

În timpul unei discuţii cu un prieten, unul dintre voi îşi încrucişează picioarele, iar celălalt îl imită fără să-şi dea seama. Asta înseamnă că unul dintre voi îl urmează pe celălalt – acesta fiind un indiciu cert că aţi stabilit rapportul.

Când veţi stăpâni din ce în ce mai bine arta sincronizării, veţi putea să verificaţi calitatea rapportului. După trei sau patru minute, indiferent de acţiunile anterioare şi fără ca interlocutorul vostru să fie conştient de gesturile voastre, faceţi o mişcare subtilă, independentă de procesul de

sincronizare – sprijiniţi-vă de spătarul scaunului, încrucişaţi-vă braţele şi înclinaţi-vă puţin capul într-o parte! Dacă persoana vă imită, putem spune că sunteţi perfect sincronizaţi, aţi stabilit rapportul, iar interlocutorul vă urmează acum inconştient. Dacă vă înclinaţi capul într-o parte, îl înclină şi el. Dacă vă puneţi un picior peste celălalt, el face acelaşi lucru. Faceţi, aşadar, o mişcare subtilă sau schimbaţi-vă tonul vocii şi observaţi dacă interlocutorul se aliniază sau vă oglindeşte mişcările! În acest fel, puteţi să vă convingeţi că aţi stabilit rapportul.

Dacă persoana nu vă urmează, sincronizaţi-vă din nou mişcările cu ale ei timp de câteva minute şi reluaţi exerciţiul până veţi obţine rezultatele scontate!

Tonul vocii. Observaţi emoţiile pe care le trădează tonul vocii! Modelaţi-vă starea sufletească în funcţie de aceste emoţii, identificaţi-vă cu ele şi folosiţi acelaşi ton!

Volumul. Interlocutorul vostru vorbeşte tare sau încet? Valoarea sincronizării volumului nu se reflectă în mod deosebit în acest proces de sincronizare, ci în consecinţele *nerealizării* acestuia. Dacă ai tendinţa să vorbeşti tare şi cu patos şi te întâlneşti cu o persoană care vorbeşte domol şi cu multă precauţie, este de la sine înţeles că individul respectiv se va simţi mult mai bine în compania unei persoane care vorbeşte la fel ca el. Iar un individ vorbăreţ şi gălăgios va găsi mai multe lucruri în comun cu o persoană care transmite aceeaşi exuberanţă.

Viteza. Interlocutorul vostru vorbeşte repede sau lent? Un individ care vorbeşte lent şi care se gândeşte mult până rosteşte un cuvânt se va simţi intimidat şi tulburat în prezenţa unei persoane care vorbeşte repede, în acelaşi fel în care o persoană cu ritm lent, care îşi găseşte foarte greu cuvintele, poate exaspera pe cineva care vorbeşte repede. Adoptarea aceluiaşi ritm de vorbire este la fel de important ca adoptarea aceluiaşi ritm de mers.

Intensitatea sunetelor. Vocea interlocutorului are anumite inflexiuni? Intensitatea vocii reprezintă o modalitate prin care

puteţi modifica nivelul energiei unei persoane. Când intensitatea şi volumul vocii devin mai puternice, înseamnă că eşti nervos sau emoţionat. Când acestea sunt mai scăzute, înseamnă că eşti calm şi ai de gând să adopţi un ton şoptit, aproape intim.

Ritmul. Vocea este melodioasă sau sacadată? Unii oameni au o voce armonioasă, în timp ce alţii vorbesc într-un mod mult mai pragmatic şi metodic.

Cuvintele. Există încă un domeniu important unde putem aplica sincronizarea – domeniul lexical, alegând şi folosind cuvintele preferate ale interlocutorului nostru. Dar vom vorbi pe larg despre acest univers fascinant în capitolul 9.

Procesul de sincronizare ne permite să ne identificăm cu semenii noştri şi să-i înţelegem mult mai bine. Puneţi în practică procesul de sincronizare în toate activităţile voastre – fie că vă aflaţi la un interviu sau într-o staţie de autobuz, vă jucaţi cu copiii voştri, încercaţi să calmaţi un client recalcitrant sau vorbiţi cu casiera de la bancă, cu florăreasa sau cu barmanul dintr-o cafenea. Transformaţi procesul de sincronizare într-o parte integrantă a vieţii voastre până când va deveni cea de-a doua natură a voastră!

A TREIA PARTE

Secretele comunicării

7

Nu este suficient să vorbeşti, trebuie să şi asculţi

Iată-ne ajunşi într-un punct de cotitură! Tocmai aţi făcut cunoştinţă cu cineva. Aţi avut grijă să vă expuneţi limbajul trupului şi să vă sincronizaţi trupul, tonul vocii şi cuvintele alese în aşa fel încât toate să transmită acelaşi mesaj. Aţi stabilit primii contactul vizual şi aţi dăruit un zâmbet generos. V-aţi prezentat şi – minune! – după trei secunde vă amintiţi numele interlocutorului. Aţi început să vă sincronizaţi cu persoana din faţa voastră şi sunteţi siguri că aţi stabilit rapportul. Ce faceţi mai departe?

Este timpul conversaţiei! Conversaţia este una dintre cele mai valoroase modalităţi prin care putem stabili rapportul şi încheia relaţii de prietenie. Procesul conversaţiei este alcătuit din două părţi importante: arta de a vorbi şi arta de a asculta. Sau, aşa cum veţi vedea, arta de a pune întrebări şi arta de a asculta cu atenţie.

Poate că v-aţi aflat în situaţia în care aţi dorit să vorbiţi cu cineva, dar nu v-aţi găsit cuvintele şi v-aţi simţit stânjenit din această cauză. Sau poate aţi simţit un nod în gât în momentul în care v-aţi aşezat în avion lângă o persoană extrem de interesantă, cu care doreaţi să începeţi un dialog, dar n-aţi ştiut cum să procedaţi. Sunt convins că foarte multe întrebări v-au tulburat sufletul:

Ce va crede despre mine? Sunt plictisitor? Îl deranjez? Cum să încep? – aceasta fiind, de altfel, întrebarea cea mai importantă.

Primul pas pe care trebuie să-l faceţi este să-l convingeţi pe interlocutor să vorbească, apoi trebuie să aflaţi care sunt aspectele cele mai importante din viaţa lui şi, în final, trebuie să vă sincronizaţi cât mai bine cu putinţă. Aceasta este baza unei conversaţii armonioase, dar şi a stabilirii rapportului. Aici trebuie să căutaţi interesele comune cu ajutorul cărora veţi reuşi să consolidaţi rapportul stabilit. Taifasul între două sau mai multe persoane este la fel de important ca o discuţie despre politică sau dezarmarea nucleară, doar că atinge subiecte neutre şi nevinovate, ca de exemplu: pagina ta de web, renovarea băii, un bilet la meci sau culoarea noii maşini sport a verişoarei Marisa.

Încetaţi să mai vorbiţi şi începeţi să puneţi întrebări!

Conversaţia este procesul prin care îi ajutăm pe oameni fie să-şi sondeze sufletul, fie să transmită un mesaj, fie ambele acţiuni. Iar întrebările constituie motorul care declanşează o conversaţie. Atenţie, însă! Există două tipuri de întrebări: cele care declanşează o discuţie (întrebări deschise) şi cele care pun capăt unei discuţii (întrebări închise). Întrebările îşi duc misiunea la bun sfârşit cu multă uşurinţă, iar rezultatele sunt garantate, aşa că trebuie să ştiţi cu exactitate ce fel de întrebări să puneţi.

Iată diferenţa! Întrebările deschise cer o explicaţie, determinându-l pe interlocutor să vorbească. Întrebările închise implică un răspuns succint de genul „Da" sau „Nu". Problema întrebărilor închise o constituie faptul că – în momentul în care aţi primit răspunsul – discuţia s-a încheiat şi trebuie să vă gândiţi la alte întrebări care să menţină conversaţia pe linia de plutire.

> Iată o formulă simplă pentru declanşarea unei conversaţii: Începeţi discuţia făcând o afirmaţie despre un anumit loc sau despre o anumită ocazie şi apoi puneţi o întrebare deschisă!

Este bine ca înainte de a pune o întrebare deschisă să faceţi o afirmaţie legată de un lucru pe care îl aveţi în comun cu interlocutorul – o întâlnire sau o petrecere la care participaţi împreună, un eveniment interesant etc. Această observaţie se numeşte, în termeni de specialitate, afirmaţie legată de loc/ocazie. Iată câteva exemple: „Ce cameră elegantă!"; „Ia uite ce de mâncare!"; „Serviciul a fost ireproşabil"; „Soţia mea cunoaşte foarte bine câteva dintre piesele dumneavoastră pentru pian"; „Nu a ştiut niciodată ce l-a lovit."

Apoi intervin în acţiune întrebările deschise: „De unde crezi că are vazele acelea atât de frumoase?" sau „Cât de bine îl cunoşti?" Aceste întrebări deschise vă garantează faptul că veţi primi imediat informaţii valoroase.

Folosiţi cuvinte care declanşează conversaţia! O conversaţie armonioasă seamănă cu un joc de tenis în care cuvintele au rolul mingiilor aruncate de la un vorbitor la altul, atâta timp cât există un interes comun. Când cuvintele ies „afară din teren", este timpul să porniţi un alt set. O întrebare deschisă este echivalentul unei mingi bine servite.

Întrebările deschise încep cu unul dintre cele şapte cuvinte care generează o conversaţie: *Cine? Când? Ce? De ce? Unde? Cum?* Aceste cuvinte cer o explicaţie, o părere sau exprimarea unui sentiment: „De unde ştii asta?"; „Cine ţi-a spus?"; „Cine crezi că este sursa acestor informaţii?"; „Cum ai ajuns la această concluzie?"; „De ce ar trebui să mă intereseze acest lucru?"; „Care este rostul acestor cuvinte?". Ele ne ajută să stabilim rapportul şi să punem bazele unor noi relaţii, pentru că îi obligă pe interlocutori să vorbească şi să-şi dezvăluie sufletul.

Putem stimula aceşti „declanşatori de conversaţie" folosind verbe cu nuanţe senzoriale: „a vedea", „a spune" şi „a simţi". În acest fel, îl obligăm pe interlocutor să-şi sondeze imaginaţia şi să-şi expună părerile personale şi originale. „Unde te *vezi* în aceeaşi perioadă anul viitor?"; „*Spune*-mi, de ce te-ai hotărât să-ţi petreci vacanţa în Bali?"; „Ce *simţi* atunci când auzi de calamari?"

Evitaţi cuvintele care pun capăt unei conversaţii! Aceste cuvinte te obligă să joci tenis de unul singur în faţa unui zid. „Antonimele" cuvintelor declanşatoare de conversaţii sunt formele de genul: „Eşti...?"; „Ai făcut...?" „Ai...?"

Aşadar, aceste forme vă diminuează şansele de a porni o conversaţie cu ajutorul căreia să stabiliţi rapportul. Ele implică un răspuns succint de genul „Da" sau „Nu". Ce se întâmplă mai departe? Trebuie să puneţi o altă întrebare, căci altfel nu ajungeţi nicăieri.

– Eşti sigur?

– Da.

– Vii deseori aici?

– Da.

– Te-ai gândit ce frumos ar fi să lăsăm totul baltă şi să facem bungee jumping în toiul zilei?

– Da.

Îţi dai seama că – indiferent cât de lungi şi de interesante sunt întrebările tale – dacă încep cu forme interogative care generează răspunsuri lapidare – conversaţia se va termina extrem de repede?

> Puneţi întrebări o zi întreagă şi răspundeţi la aceste întrebări cu alte întrebări! Puneţi numai întrebări deschise! Veţi înţelege repede ce vreau să spun.

Cuvintele care cer răspunsuri scurte îşi au şi ele rolul lor bine definit – oamenii care lucrează în poliţie, la vamă sau în alte instituţii oficiale trebuie să le folosească pentru a obţine răspunsuri directe şi cât mai succinte. Cu toate acestea, trebuie să vă reamintesc – dacă v-aţi aflat într-o situaţie de acest gen – că persoana respectivă n-a reuşit să vă câştige simpatia în mai puţin de 90 de secunde.

■ *Întâlnirile întâmplătoare*

Sunt momente în care vă treziţi în compania unei persoane necunoscute, pe care doriţi s-o abordaţi. Aceste momente extraordinare coincid adesea cu secundele în care creierul vostru se blochează şi nu ştiţi ce să spuneţi sau ce să faceţi: *Ajutor, ce să fac? Ce să spun? Unde să mă uit? Oare ce gândesc oamenii?* Dacă veţi continua să vă puneţi aceste întrebări tulburătoare, veţi începe în curând să transpiraţi, ritmul cardiac se va accelera, vă veţi înroşi la faţă şi vă veţi comporta prosteşte.

Cea mai simplă situaţie de acest gen este cea în care vă aşezaţi din întâmplare unul lângă altul: în tren, în autobuz sau în avion; vă urcaţi împreună în lift; aşteptaţi să vă luaţi rufele de la spălătorie sau staţi în holul unui hotel; lucraţi împreună în cadrul unui spectacol de prezentare sau verificaţi fructele de pe acelaşi raft la un supermarket. În aceste situaţii, aveţi mai multe lucruri în comun pe care le puteţi exploata.

Salutul – „Bună!", „Bună dimineaţa!" sau „Salut!" – însoţit de un zâmbet, reprezintă o modalitate eficientă prin care puteţi declanşa reacţiile unei persoane. Dacă individul vă zâmbeşte la rândul lui, acesta este un indiciu care vă sugerează că vă aflaţi pe drumul cel bun. Fiţi politicoşi şi veseli! Nu fiţi prea ostentativi şi nici nu încercaţi să vă impuneţi voinţa sau părerile asupra interlocutorului, căci – în caz contrar – acesta vă va elimina din start! Oamenii trebuie să le spună prietenilor pe care îi au: „Am întâlnit un tip simpatic azi de dimineaţă", nu: „Un individ dezgustător a încercat să mă agaţe".

În momentul în care sunteţi siguri că interlocutorul răspunde favorabil interacţiunii voastre, puteţi declanşa o conversaţie cu ajutorul unei replici care să genereze un răspuns mai amplu. Firește, această replică ar fi bine să fie o întrebare deschisă, dar este posibil să nu reuşiţi să găsiţi una care „să sune" firesc şi natural. Uneori, s-ar putea să fiţi nevoiţi să începeţi cu o întrebare închisă sau cu o afirmaţie legată de loc/ocazie: „Ştii cumva la ce oră închide această bancă astăzi?" sau „Vai, ce furtună!" De aceea, trebuie să aveţi pregătită o întrebare deschisă în cazul în care răspunsul pe care îl obţineţi este „Da" sau „Nu".

Vă ofer în cele ce urmează câteva exemple de „factori declanşatori", pe care îi puteţi folosi după ce v-aţi salutat şi v-aţi zâmbit. *Corelaţi aceşti factori cu o afirmaţie legată de loc/ocazie!*

Oriunde

De unde eşti?
Nu am fost niciodată acolo. Cum sunt locurile?
Cum ai ajuns aici?

În tren, în avion sau în autobuz

În cât timp vom fi în Duluth/Stratford/Majorca?
De unde eşti?

Întotdeauna ai locuit acolo? *Dacă răspunsul este „Da“*, spuneți: N-am fost niciodată prin părțile acelea. Cum e? *Dacă răspunsul este „Nu“*, spuneți: Unde ai mai locuit?

Cât timp vei călători?

Ce părere ai despre companiile de transport Amtrak și Air Italia sau despre aceste autobuze noi Greyhound?

O observație interesantă: Când se întâlnesc pentru prima dată cu cineva, americanii din nord tind să întrebe: „Ce faci?“, în timp ce europenii preferă întrebarea: „De unde ești?“

La supermarket

Dacă stați amândoi la coadă ca să cumpărați pește proaspăt și studiați între timp rafturile cu paste sau avocado, înseamnă că aveți deja ceva în comun.

Cum poți să-ți dai seama dacă în punga aia sunt suficiente midii pentru doi oameni?

Poți să-mi spui care este diferența dintre pastele proaspete și conținutul din această cutie?

De unde știi dacă fructele astea sunt coapte?

Știi cumva unde aș putea să găsesc pungi pentru cumpărături?

Ai încercat vreodată acest gen de sos/desert/ciuperci? *Dacă răspunsul este „Da“*, atunci întrebați: Cum este? Ce gust are? *Dacă răspunsul este „Nu“*, atunci spuneți: Ai putea să-mi recomanzi altceva?

În cât timp se prepară la cuptor un pui de mărimea asta?

Am uitat să cumpăr o caracatiță conservată. Poți să-mi ții locul la rând? *(Acesta poate fi un factor declanșator foarte bun, pentru că – în momentul în care vă întoarceți – aveți un pretext de conversație – chiar dacă veți vorbi numai despre caracatiță. Nu lipsiți prea mult pentru că riscați să-l supărați pe individul pe care l-ați rugat să vă țină locul la rând!)*

În holul unui hotel/motel

Știi cumva unde pot găsi o hartă?

Ai mai stat aici? *Dacă răspunsul este „Da“*, întrebați: Cum este? *Dacă răspunsul este „Nu“*, puteți spune: Nici eu. De ce ai ales acest hotel?

Cunoaşteţi cât de cât acest oraş? *Dacă raspunsul este „Da“*, spuneţi: Nu pot să stau mai mult de o zi aici. Ce crezi că ar trebui să vizitez? *Dacă răspunsul este „Nu“*, spuneţi: Cu ce treburi pe aici?

La o conferinţă

De unde eşti?

Ce seminarii ţi-au reţinut atenţia până acum?

Cunoşti vreun restaurant bun în afară de cel de la hotel?

Ce părere ai de oratorul care ţine cele mai multe prelegeri?

Mă duc să iau o cafea. Vrei şi tu una?

(Notă: Această stratagemă funcţionează în nenumărate situaţii şi reprezintă o modalitate prin care puteţi stârni interesul interlocutorului vostru. De obicei, dacă acesta nu este interesat, va refuza oferta voastră. Dacă o va accepta, înseamna că este dispus să interacţioneze mai departe.)

La curăţătoria chimică

Unde aş putea să schimb nişte bani prin apropiere?

Ştii de unde aş putea să cumpăr nişte timbre/suc de portocale/mâncare pentru pisici?

Mă duc să iau o cafea – vrei şi tu una? *(Vezi observaţiile de mai sus!)*

Are vreo importanţă dacă hainele albe sunt puse la un loc cu cele colorate?

În timp ce aşteptaţi să cumpăraţi bilete la un film/piesă de teatru/concert

De ce ai ales acest film/piesă de teatru/concert?

Ai venit ca să-l vezi pe Neve Campbell sau pe partenera lui – oare cum o cheamă?

Ce părere ai despre ultimul film/piesă/CD al actorului/autorului/cântăreţului?

Stând mult timp la rând: Îmi poţi ţine locul cât timp mă duc să iau o cafea? Vrei şi tu una?

La o expoziţie/într-un muzeu/la o şedinţă de prezentare/la un târg

Ce părere ai despre asta?

Ştii de unde provin aceste locomotive performante?

Ce te-a impresionat cel mai mult la acest eveniment/expoziţie/târg?

Ai văzut dovleacul cel uriaş?

La o plimbare cu câinele sau la o plimbare prin parc, admirând câinii altora

Este adorabil. Ce rasă o fi?

Are o lesă foarte frumoasă. De unde ai luat-o?

Cum sunt câinii din rasa Chihuahua?

(Sfat: Proprietarii de câini sunt sociabili şi stabilesc imediat relaţii în public, dar nu vă luaţi câini dacă nu iubiţi animalele!)

Vă ciocniţi de o persoană cunoscută, pe care însă nu aţi avut niciodată curajul s-o abordaţi

Bună! Am două bilete la o piesă de teatru/spectacol de circ/recital şi mă întrebam dacă n-ai vrea să vii cu mine.

Salut! Trebuie să-ţi mărturisesc că sunt foarte emoţionat, dar îndrăznesc să te invit la o cafea.

În toate aceste situaţii, oferiţi-i interlocutorului trei posibilităţi de interacţiune! Dacă după trei întrebări sau comentarii, el nu vă răspunde cu entuziasm, încercaţi să vă retrageţi cu eleganţă, rostind replici simple precum: „La revedere!"; „Distracţie plăcută!"; „Călătorie/vacanţă/concediu plăcut!"; „Drum bun!" sau orice altă replică potrivită situaţiei în care vă aflaţi.

■ *Informaţii gratuite*

Este uşor să aflaţi informaţii gratuite despre un individ complet necunoscut. Asta nu înseamnă că veţi afla codul de la cardul său de credit. Înseamnă că interlocutorul este dispus să vă spună care este numele său, să vă împărtăşească pasiunile sale, situaţia personală etc. După cum veţi vedea, oamenii sunt nerăbdători să vă ofere aceste informaţii, dacă ştiţi cum să le cereţi.

De fapt, oamenii vă urmează dacă ştiţi cum să-i călăuziţi. De aceea, este bine să vă prezentaţi primii. Şi cu cât le veţi oferi mai multe informaţii personale, cu atât veţi afla şi voi mai multe detalii despre ei.

Dacă spuneţi: „Salut, eu sunt Carlos", veţi primi un răspuns de genul: „Salut, eu sunt Paul".

Dacă spuneţi: „Salut, numele meu este Carlos Garcia", veţi primi, probabil, următorul răspuns: „Salut, numele meu este Paul Tanaka".

Dacă spuneţi: „Salut, numele meu este Carlos Garcia şi sunt unul dintre prietenii lui Gail", Paul vă va răspunde într-un mod similar: „Salut, eu sunt Paul Tanaka şi lucrez împreună cu soţul lui Gail".

În momentul în care strecuraţi – în timpul prezentării – informaţii personale, oamenii tind să vă imite, pentru că le-aţi oferit această ocazie. Dacă nu vă răspund, atunci vă puteţi resemna cu ideea că – măcar – aţi încercat. Ei ştiu ce vă doriţi, aşa că nu trebuie decât să-i stimulaţi puţin. Un gest întrebător (o ridicare din sprâncene) sau o simplă întrebare – „Şi tu?" – pot declanşa o conversaţie.

Ideea este să obţinem cât mai multe informaţii cu putinţă, fără să depăşim limitele bunului simţ, oferindu-le la rândul nostru detalii personale. Putem folosi apoi aceste informaţii ca să consolidăm rapportul stabilit. Acesta este un domeniu pe care trebuie să-l trataţi cu multă atenţie şi seriozitate, pentru că el este forţa motrice a relaţiilor interumane.

Ascultarea activă

Arta de a asculta reprezintă o altă faţetă a procesului de conversaţie. Dacă eşti un bun ascultător, este necesar să-ţi demonstrezi interesul faţă de interlocutorul tău. Secretul ascultării active constă în eforturile sincere pe care trebuie să le faci de a sorbi toate cuvintele persoanei cu care stai de vorbă.

Ascultarea activă este diferită de capacitatea de a auzi. Într-o orchestră, este posibil să *auzi* un violoncel, dar dacă te străduieşti

Indicii ratate

Mike soseşte în gară cu cinci minute mai devreme decât de obicei. Este o dimineaţă caldă, dar ceţoasă. Pe peron, mai sunt 20 de persoane. Majoritatea oamenilor încă nu şi-a făcut apariţia. Mike îşi pune ziarul sub braţ, amestecă în ceaşca de cafea cu o linguriţă din plastic, apoi se întoarce şi aruncă linguriţa cu o precizie extraordinară direct în coşul de gunoi. Când revine la locul său iniţial, observă o tânără cu părul castaniu, îmbrăcată într-un costum gri, care se aşază pe o bancă la câţiva metri distanţă de el. Îşi pune cu grijă servieta lângă ea şi se uită la ceas.

Mike îi aruncă priviri piezişe şi îşi ţuguie buzele. El s-a aflat de nenumărate ori în situaţii similare: vede o persoană, îşi doreşte să o abordeze, dar îl sperie gândul că trebuie să stabilească o legătură. De data aceasta, îşi spune că nu vrea altceva decât să închege o conversaţie cu tânăra de pe bancă. Obiectivul lui nu este să ia masa cu ea în acea seară, nici să plece în vacanţă împreună şi cu atât mai puţin s-o ceară de soţie până la sfârşitul lunii. Vrea doar să-i adreseze câteva cuvinte ca să vadă dacă este prietenoasă. Îi pune, aşadar, întrebarea pe care o consideră cea mai potrivită în situaţia aceea:

– Bună, te deranjează dacă mă aşez aici?

Femeia se mută în partea stângă:

– Nu, nu mă deranjează, murmură ea, făcându-i loc lui Mike.

– Nu te-am mai văzut în gară până acum, spuse el.

– Este prima zi când vin aici, răspunse femeia. Am obţinut un post la o agenţie de publicitate din oraş.

– Trenul este destul de aglomerat în acest moment al zilei, spuse Mike, dar uneori mai găseşti câte un loc liber unde să stai până la sfârşitul călătoriei.

Mike a ratat informaţiile furnizate gratuit. Prima zi de muncă şi agenţia de publicitate. Ar fi trebuit să folosească aceşti „factori declanşatori" ca să stimuleze conversaţia şi apoi să pună la treabă formele interogative: unde, ce, când, cine şi cum.

Ce faci în cadrul agenţiei? Cine sunt clienţii tăi? Unde este sediul agenţiei? Cum ai obţinut postul? Să privim acum lucrurile din prisma unei femei!

Dorita, designer de site-uri pe Internet, se plimbă pe peron şi vede la un moment dat – pe o bancă – un bărbat chipeş, dar obosit. Se aşază lângă el şi observă că acesta citeşte ultimul roman poliţist scris de P.D. James. P.D. James este autoarea ei preferată. El îi zâmbeşte, iar ea – ştiind că au un lucru în comun – îi dăruieşte la rândul ei un zâmbet.

Dar bărbatul îşi reia lectura. Dorita se hotărăşte să-l abordeze.

– Văd că eşti un fan al romanelor lui P.D. James.

– Nu, răspunse bărbatul. Mă crezi dacă îţi spun că acesta este al doilea roman poliţist pe care îl citesc?

– De ce?

– Nu prea am timp pentru lectură. Sunt doctor rezident la un spital din oraş.

– Eu am citit toate romanele ei. Este autoarea mea preferată. Îmi place foarte mult şi Dick Francis.

Ce răspunsuri se aşteaptă Dorita să primească? Ultimele ei replici n-au fost altceva decât o serie de afirmaţii, nu de întrebări. Dorita pornise pe drumul cel bun atunci când a întrebat „De ce?", dar apoi a ignorat informaţiile pe care i le-a oferit Joel. A început în schimb să vorbească numai despre ea. Dacă şi-ar fi ascultat interlocutorul cu atenţie, ar fi pus întrebări de genul: „La ce spital?"; „În ce domeniu te-ai specializat?"; „De ce ţi-ai ales această specializare?". Ar fi trebuit să folosească formele interogative unde, ce şi de ce, care ar fi stimulat conversaţia.

să *asculţi* sunetele scoase de acelaşi violoncel, trebuie să te concentrezi asupra fiecărei note în parte şi să-i simţi toate vibraţiile.

Ascultarea presupune încercarea de a absorbi şi de a înţelege toate faptele şi semnificaţiile ascunse într-o frază rostită. Asta nu înseamnă că trebuie să renunţaţi la propriile opinii şi sentimente, ci că este necesar să empatizaţi şi mai mult cu interlocutorii voştri.

Le puteţi demonstra că le înţelegeţi gândurile oferindu-le reacţiile corespunzătoare. „Ascultaţi" cu ochii! „Ascultaţi" cu trupul! Daţi afirmativ din cap! Stabiliţi şi menţineţi contactul vizual cu interlocutorul vostru! Încurajaţi-l prin mijloace verbale!

Trebuie să facem o distincţie între procesul de ascultare (cu varianta parafrazare) şi ascultarea activă. Parafrazarea este o versiune mai mult sau mai puţin exactă a cuvintelor spuse de interlocutor.

Paul: „Cum te-a afectat vremea cumplită pe care am avut-o în ultimul timp?"

Cathy: „Îmi place căldura, dar prietenul meu mă ameninţă că va pleca în Alaska fără mine şi cred că vorbeşte serios."

Paul: „Se pare că – în ciuda faptului că îţi place căldura – va trebui să pleci în Alaska dacă vrei să rămâi cu prietenul tău actual."

Ascultarea activă presupune să răspunzi sentimentelor generate de conversaţie:

Paul: „Se pare că trebuie să iei o hotărâre extrem de importantă. Este un lucru tulburător, nu-i aşa? Cum vei reuşi să faci faţă situaţiei?"

Aşadar, parafrazarea îţi creează iluzia că interlocutorul te ascultă cu atenţie, în timp ce ascultarea activă îţi *oferă certitudinea* că persoana din faţa ta te ascultă cu interes şi îţi *împărtăşeşte* sentimentele.

Oferiţi reacţii verbale! Încercaţi să pătrundeţi dincolo de subînţelesurile şi tâlcurile ascunse ale cuvintelor interlocutorului vostru! Aceste reacţii variază de la exclamaţii precum „Vai!", „Aha!", „Oooo!" şi „Îhî!" (vă imaginaţi – sper – că îmi este extrem de dificil să vă demonstrez acest lucru într-o carte) până la expresii de genul: „Chiar aşa?"; „Şi apoi?"; „Doar nu vorbeşti serios. Ce-a făcut în acest caz?" Toate cuvintele de încurajare sunt binevenite într-o conversaţie; o ajută să se desfăşoare în continuare şi îi arată interlocutorului că îl asculţi cu atenţie, chiar dacă nu spui prea multe.

Oferiţi reacţii fizice! Folosiţi un limbaj deschis al trupului! Aprobaţi spusele interlocutorului dând din cap! Stabiliţi şi menţineţi contactul vizual fără să vă holbaţi la

persoana cu care staţi de vorbă! Adoptaţi o privire gânditoare (gestul de a vă uita din când în când la mâinile voastre creează impresia de participare activă)! Dacă staţi pe un scaun, aplecaţi-vă spre interlocutor şi adoptaţi o privire care să trădeze interesul sau entuziasmul! Dacă staţi în picioare, aşezaţi-vă în aşa fel încât inima voastră „să comunice" cu cea a interlocutorului, aprobaţi-l dând uneori din cap şi afişaţi o expresie gânditoare, surprinsă sau amuzată, în funcţie de situaţia în care vă aflaţi şi de cuvintele rostite de persoana respectivă!

Dăruiţi şi primiţi

Printr-o practică asiduă, arta conversaţiei va deveni cea de-a doua natură a voastră. Iată câteva sfaturi de care trebuie să ţineţi seama în procesul vostru de perfecţionare în arta conversaţiei! Trebuie, în primul rând, să adoptaţi o atitudine pozitivă. Fiţi curioşi şi manifestaţi interes pentru cei din jur! Încurajaţi-i să-şi deschidă sufletul în faţa voastră, oferindu-le reacţii sincere! Încercaţi să descoperiţi interesele, obiectivele şi experienţele comune şi presăraţi conversaţia cu mult entuziasm, informaţii şi interes!

> Inutilitatea presupune să faci de nenumărate ori acelaşi lucru, dar să aştepţi rezultate diferite.

În acelaşi timp, menţineţi propriul vostru ritm de conversaţie! Vorbiţi clar şi răspicat! Adoptarea unui ritm lent de vorbire va crea impresia de încredere în forţele voastre; aceeaşi impresie o va crea şi un simţ al umorului extrem de subtil şi rafinat. Un alt aspect care se poate dovedi în avantajul vostru este să fiţi la curent cu evenimentele care vă influenţează viaţa. De aceea, vă sfătuiesc să citiţi ziarele în fiecare zi ca să ştiţi ce se petrece în lume – să cunoaşteţi măcar evenimentele importante. La seminariile mele, îi determin pe participanţi să-şi pregătească propria lor „reclamă de zece secunde". Este o modalitate eficientă de a le spune oamenilor cine eşti şi ce faci în câteva propoziţii scurte. Fiţi cât mai naturali cu putinţă! Oamenii vă plac aşa cum sunteţi. Cu cât

veţi învăţa să vă relaxaţi mai tare, cu atât acest proces va deveni mai uşor.

- *Acceptaţi complimente*

Acceptaţi toate complimentele cu multă amabilitate, într-o manieră simplă şi elegantă! Evitaţi tentaţia de a răspunde cu prea multă modestie! Răspunsul standard pe care trebuie să-l daţi atunci când primiţi un compliment este „Mulţumesc". Apoi, dacă vreţi să începeţi o conversaţie, nu staţi prea mult pe gânduri! Treceţi la treabă! Iată un exemplu de răspuns interesant, dar mai puţin amabil:

– Marion, fusta ta este foarte frumos croită.

– Mulţumesc. Am cumpărat-o cu şase dolari de la magazinul de solduri.

Vorbiţi în culori

Menirea unei conversaţii este să înfăţişeze – în culori cât mai vii cu putinţă – experienţele pe care le trăim. Cu cât aceste imagini sunt mai „colorate", cu atât captăm mai mult interesul oamenilor.

Iată o descriere a unui eveniment obişnuit:

„Am aşteptat mai bine de 20 de minute ca să treacă tramvaiul. M-am săturat!"

Această descriere nu stârneşte deloc imaginaţia oamenilor. În loc să vorbim „în alb şi negru", trebuie să învăţăm să vorbim în culori. Implicaţi cât mai multe simţuri în conversaţie! Spuneţi cum arată lucrurile, ce sunete scot, cum vi se par, ce sentimente vă trezesc şi – dacă este cazul – ce miros sau ce gust au:

„Era ceva cu totul neobişnuit ca în mijlocul atâtor oameni tăcerea să fie cumplit de apăsătoare. Ploaia tocmai se oprise, iar gulerul meu era ud. Luminile clădirilor se reflectau în băltile de pe stradă, iar aroma hot dog-urilor ne învăluia..."

Acesta este un limbaj bogat în elemente senzoriale, iar imaginaţia – a noastră şi a lor – se delectează din plin cu ele.

Un răspuns mult mai potrivit, care ar fi putut stabili rapportul între cei doi interlocutori, ar fi următorul: „Mulţumesc. Drăguţ din partea ta că ai observat acest lucru." Răspunsul trebuie să fie însoţit de contactul vizual, de un zâmbet şi de un ton plăcut al vocii.

Complimentele sunt eficiente atâta timp cât sunt sincere. Complimentele exagerate sau false distrug credibilitatea şi pun în pericol rapportul stabilit. Linguşirile ieftine, clişeele plictisitoare şi observaţiile cu tentă condescendentă trădează ipocrizia şi pot fi considerate drept o insultă. Pe de altă parte, un compliment sincer poate să consolideze încrederea şi imaginea de sine, conferindu-i rapportului un caracter mult mai intim.

Dacă observaţi un lucru interesant şi deosebit la un individ sau vreţi să subliniaţi performanţele sale extraordinare, atunci complimentele reprezintă cea mai bună modalitate prin care puteţi face acest lucru. Evitaţi atributele banale de genul: „frumos", „bun" sau „minunat"! „Ce costum frumos!" – este un stereotip. „Nuanţele de albastru îţi vin foarte bine!" – este cu totul altceva. „Eşti un om atât de bun!" – este o replică răsuflată. „Scoţi la lumină tot ce e frumos în sufletul nostru!" – acesta este într-adevăr un compliment.

Complimentele cu ţintă fixă sunt percepute ca fiind mult mai sincere decât cele generale. Afirmaţia „Supa asta e minunată" nu o flatează pe gazda voastră la fel de mult ca observaţia „Ce aromă extraordinară are pătrunjelul proaspăt în supă! Eşti o maestră desăvârşită în arta gastronomiei." Dacă doriţi să lăudaţi rezultatele sau performanţele unei persoane, faceţi referiri la anumite detalii! O replică de genul: „Ai fost minunat astăzi" nu are un impact atât de puternic precum afirmaţia: „Ai scos-o bine la capăt astăzi când ai fost luat la întrebări în legătură cu azilul. Strategia ta a fost impresionantă."

Când faceţi un compliment, adoptaţi stratagemele specifice salutului şi momentului de întâmpinare: deschideţi-vă inima şi trupul, uitaţi-vă în ochii persoanei respective, vorbiţi pe un ton entuziast, faceţi complimente cu ţintă fixă şi nu uitaţi să-i lăsaţi timp persoanei să răspundă!

■ *Evitaţi capcanele*

Citiţi imperativele negative de pe pagina 97! Dacă descoperiţi că folosiţi aceste imperative negative, înseamnă că aţi abandonat atitudinile pozitive în favoarea celor negative.

Efectele sonore

Tonul vocii trădează sentimentele vorbitorului, iar o tonalitate plăcută poate să influenţeze în sens pozitiv reacţia oamenilor. Tonalităţile plăcute iau naştere în abdomen şi implică modulaţii bogate, profunde şi „molipsitoare" spre deosebire de vocile monotone sau de ţipetele stridente.

Ca să vă perfecţionaţi tonalităţile, practicaţi respiraţia din abdomen! „Respiraţia din abdomen" foloseşte plămânii la capacitate maximă şi este cea mai liniştitoare şi mai sănătoasă metodă de respiraţie.
În acest fel, respiraţi mult mai încet, implicând mai puţini factori de stres. La polul opus se situează respiraţia din piept – modalitatea de respiraţie cea mai extinsă – în jur de 60% dintre oameni respiră în acest fel. Este o respiraţie stresantă, sacadată sau obositoare. Dacă respiraţia se desfăşoară în piept şi procesul vorbirii are loc tot acolo.

Puneţi o palmă pe piept şi pe cealaltă pe abdomen! Respiraţi până când mâna de pe piept nu se mai mişcă! În acest fel, respiraţia din piept cedează încetul cu încetul în favoarea celei din abdomen. Când se întâmplă acest lucru, luaţi mâinile de pe piept şi de pe abdomen şi continuaţi să respiraţi din abdomen – până la sfârşitul vieţii voastre! Veţi observa că – atunci când sunteţi nervoşi sau emoţionaţi – reveniţi la respiraţia din piept. Fiţi atenţi la această schimbare şi treceţi la acţiune! Vă veţi simţi imediat mult mai liniştiţi.

Repetaţi acest exerciţiu şi în cazul vocii! Mutaţi procesul vorbirii din piept în abdomen! Vocea va deveni astfel mai profundă, mai domoală – exact aşa cum trebuie să fie ca să stabiliţi rapportul imediat şi să construiţi relaţii personale în 90 de secunde... sau mai puţin.

Nu întrerupeţi frazele interlocutorilor voştri, indiferent cât de entuziaşti sau nerăbdători sunteţi!

Urmaţi sfaturile lui Dale Carnegie: Nu vă plângeţi, nu condamnaţi şi nu criticaţi!

Ori de câte ori este posibil, evitaţi să daţi răspunsuri laconice! Ele nu pot consolida o conversaţie şi îngreunează procesul de stabilire a rapportului. Pe de altă parte, oamenii care monopolizează conversaţia pun în pericol rapportul pentru că interlocutorii nu au timp să descopere terenul comun. Aceşti indivizi sunt consideraţi bădărani sau plictisitori.

În timpul unei discuţii, evitaţi să vă uitaţi în altă parte decât la interlocutorul vostru! Dacă vi se întâmplă să procedaţi în acest fel, cereţi-vă scuze imediat! Oamenii care nu stabilesc contactul vizual şi care se uită mereu în altă parte, evitând privirea persoanei cu care stau de vorbă sunt percepuţi ca nişte indivizi incongruenţi şi nepoliticoşi.

În final, evitaţi respiraţia urât mirositoare şi toate celelalte aspecte neplăcute care ţin de igiena personală! Nu aveţi nici o scuză în acest caz! Halitoza, transpiraţia şi resturile de mâncare rămase printre dinţi poate că nu vor atrage după sine dispreţul câinelui vostru, dar, cu siguranţă, nu vă vor avantaja dacă vă aflaţi la o petrecere.

Cum să creaţi o impresie puternică

Ce rost are să faceţi cunoştinţă cu cineva, să creaţi o impresie favorabilă şi să stabiliţi rapportul dacă – două săptămâni mai târziu – persoana respectivă nu-şi mai aduce aminte de voi? Este ca şi cum ai scrie o poveste extraordinară pe computer şi ai uita unde ai salvat-o. Oferiţi-le oamenilor un motiv pentru care nu trebuie să vă uite şi nu vă vor uita! Mintea umană adoră să stabilească legături.

Vă amintiţi probabil opinia profesorului Mehrabian, care considera că procesul comunicării directe este împărţit în felul următor: 55% – elementele vizuale, 38% – elementele auditive şi 7% – cuvintele rostite. Acelaşi lucru este valabil şi pentru memorie

Unele studii demonstrează că elementele vizuale exercită un impact de trei ori mai mare decât elementele auditive.

Puneţi-vă următoarele întrebări: Cum pot să mă disting de restul lumii? Există o anumită trăsătură ce-mi poate asigura individualitatea şi caracterul unic? Orice vă poate conferi o imagine unică: o floare pusă la rever, nişte rame scumpe de ochelari, o vestă foarte frumoasă, o pereche de pantofi eleganţi, un papion, nişte bretele de genul celor de la Galloping Gourmet, o coafură precum cea a actriţei Gillian Anderson sau râsul asemănător cu cel al lui Goldie Hawn.

Am o prietenă care lucrează pentru un lanţ de magazine unde se vând computere şi aparate electronice. „Îmi petreceam mai bine de o jumătate de oră explicându-i unui client caracteristicile unui produs", mi-a povestit ea. „Apoi clientul îmi spunea că se va mai gândi la produsul descris de mine. El se întorcea ulterior, se adresa primului vânzător pe care îl vedea şi cumpăra produsul. Nu avea nici o importanţă că îi dădusem cartea mea de vizită sau că îi acordasem o jumătate de oră din timpul meu. Nu se întorcea aproape niciodată la mine. Apoi m-am gândit cum aş putea să mă fac remarcată de clienţi. Pentru că sunt din Newfoundland, le spun clienţilor să întrebe de «Newfie» atunci când se întorc în magazin sau sună la telefon." În Canada, termenul „Newfie" este adesea folosit în sens peiorativ şi se referă la o persoană nu prea înzestrată din punct de vedere intelectual, dar prietena mea l-a folosit în avantajul ei. A transformat acest termen într-un „factor declanşator", care le oferă oamenilor accesul la informaţiile stocate în memoria lor.

Descoperiţi un lucru care vă individualizează şi vă distinge de restul lumii! Oferiţi-le ceva memorabil!

Amintiri de durată

Jill şi Robin, două doamne de vârstă mijlocie, stau una în faţa celeilalte la o masă într-un restaurant franţuzesc. La un moment dat, un grup de persoane este condus la o masă din apropiere. O tânără din grupul respectiv o recunoaşte pe Jill şi nu-şi mai poate stăpâni încântarea. Ea fusese studenta lui Jill în urmă cu câţiva ani.

După multe îmbrăţişări şi manifestări de bucurie, Jill se întoarse spre prietena care o însoţea:

– Robin, ea este Edwina. A fost una dintre cele mai bune studente pe care le-am avut pe când eram profesoară la Stratford. N-am uitat-o niciodată – era extrem de bine organizată. Toate lucrurile de pe biroul ei aveau locul lor bine stabilit. Uneori, minuţiozitatea ei mă scotea din minţi, dar mă şi fascina.

– Îmi pare bine de cunoştinţă, spuse Robin, strângând mâna Edwinei.

– Spune-mi, Edwina, ce-ai mai făcut în ultimul timp? întrebă Jill.

Edwina începu să-i povestească lui Jill despre activitatea ei de producător de emisiuni TV din cadrul unui post local de televiziune, adăugând:

– Mai lucrează acolo câţiva dintre elevii dumneavoastră V-o amintiţi pe Suzanne Sparks?

– Nu, îmi pare rău, nu-mi aduc aminte de ea, spuse Jill, gânditoare.

– Cea care se îmbrăca întotdeauna cu nişte veste din piele.

– Da, fireşte, îmi amintesc acum, spuse Jill, întorcându-se spre Robin. Suzanne avea un talent deosebit pentru pictură. Vorbea foarte bine spaniolă şi germană. Mai are smocul acela de păr roşu? întreabă ea, adresându-se Edwinei.

– Nu. Are părul lung şi blond acum şi este director de programe în cadrul departamentului nostru. Dar de Toni vă aduceţi aminte? continuă Edwina. Şi ea lucrează la acelaşi post de televiziune.

– Nu. Cum era Toni? întrebă Jill.

– Toni March era foarte prietenoasă. Locuia în Malton. Pentru că Jill nu putea să-şi amintească, Edwina continuă: Era o elevă foarte harnică.

– Îmi pare rău, dar nu reuşesc s-o localizez pe Toni. Cine mai lucrează cu voi?

– Greg Cuddy. Este managerul nostru de vânzări.

– Nu se poate! Greg – cel care purta un inel în nas? spuse Jill, clătinând neîncrezătoare din cap. Greg Cuddy era un individ atât de agitat. Îl vedeai peste tot la volanul camionetei mamei lui. Dacă nu mă înşală memoria, avea un site pe Internet. Publica un buletin electronic, iar oamenii...

Jill o invită pe Edwina să vină la masa lor, iar prietenii ei de la cealaltă masă cerură meniul, în timp ce eroinele noastre continuară să depene amintiri.

Menirea acestei povestiri este de a scoate în evidenţă faptul că Jill reuşeşte să-şi amintească foştii elevi doar în momentul în care memoria îi este stimulată cu ajutorul imaginilor. Oamenii îşi amintesc de diverşi indivizi dacă un anumit lucru îi individualizează, îi distinge de restul lumii.

8

Înţelegerea simţurilor

Până la un anumit nivel, noi – oamenii – nu suntem decât nişte dispozitive mobile senzoriale. Vedem, auzim, simţim, mirosim şi gustăm. Apoi, procesăm informaţiile obţinute cu ajutorul acestor simţuri. În fiecare zi, experimentăm lumea prin intermediul elementelor senzoriale şi apoi le explicăm oamenilor, dar şi nouă înşine experienţele trăite. Asta e tot. Ne culcăm seara şi ne trezim a doua zi de dimineaţă ca să luăm procesul de la capăt. În acest fel evoluăm. Evident, aceasta este o formulă simplificată la maxim a întregului proces de evoluţie, dar constituie baza pe care ne vom clădi percepţia şi înţelegerea acestui fenomen important.

Aici intervin în scenă atitudinile – pozitive sau negative. Există două modalităţi prin care le explicăm oamenilor, dar şi nouă înşine experienţele pe care le-am trăit. Noi le numim stiluri explicative. Când se trezeşte dimineaţa şi vede că afară plouă, un individ cu un stil explicativ negativ spune: „La naiba! Plouă. O să fie o zi cumplită!", în timp ce o persoană cu un stil explicativ pozitiv spune: „Ce bine că plouă! Ne spală maşina. Şi este bine şi pentru grădină." Ce vreau să scot în evidenţă este faptul că natura explicaţiilor noastre influenţează atitudinile pe care le adoptăm, iar oamenii au reacţii diferite faţă de aceeaşi realitate exterioară.

Putem încadra cu uşurinţă aceste răspunsuri în şabloane şi mentalităţi familiare. În anii '70, Richard Bandler şi John Grinder, fondatorii Programării Neuro-Lingvistice, au observat în studiile efectuate pe pacienţii pe care îi aveau că oamenii pot fi împărţiţi în trei categorii, în funcţie de simţurile care joacă rolul principal în procesul de „filtrare" a lumii. Este vorba despre categoria elementelor vizuale, categoria elementelor auditive şi categoria elementelor kinestezice. Să luăm ca exemplu trei studenţi care se duc la un concert de muzică rock. Judy acordă o atenţie deosebită elementelor vizuale, Phyllis – elementelor auditive, iar Alex – elementelor kinestezice. Mai târziu, când le descriu prietenilor experienţele trăite, Judy prezintă concertul în imagini foarte vii: „Să-i fi văzut pe toţi oamenii aceia cum ţopăiau pe scenă ca nişte nebuni! Solistul şi-a rupt pantalonii, iar smocul de păr artificial pe care îl purta i-a zburat din cap!" Phyllis descrie concertul în termeni auditivi: „Muzica era asurzitoare. Toată lumea ţipa şi cânta împreună cu trupa rock. Ar fi trebuit s-o auzi! A fost incredibil." Alex, care acordă o atenţie deosebită senzaţiilor fizice, descrie concertul în felul următor: „Omule, ar fi trebuit să simţi energia pe care o degajau. Sala era înţesată de oameni. Abia dacă ne puteam mişca, dar când au cântat «Blue Rodeo», spectatorii au înnebunit."

Cu alte cuvinte, indivizii care acordă o importanţă covârşitoare elementelor vizuale descriu lucrurile în imagini, cei care preferă elementele auditive folosesc cu precădere termeni auditivi, iar oamenii care iubesc elementele kinestezice folosesc termenii „din această categorie".

Atingem noi dimensiuni ale sincronizării şi rapportului. Vom discuta în acest capitol despre atitudine, limbajul trupului şi tonalităţile vocii şi vom analiza pe larg modul în care simţurile ne ajută să percepem lumea înconjurătoare.

Ce preferăm – elementele vizuale, auditive sau kinestezice?

Pentru că primim informaţii din exterior sub formă de imagini, sunete şi senzaţii, există trei aspecte care ne pot influenţa percepţiile: o imagine pe care o vedem direct sau cu ochiul minţii; un sunet

pe care îl auzim din exterior sau dinlăuntrul nostru; sau un lucru pe care îl simţim sau îl atingem. De obicei, îmbinarea acestor experienţe ne ajută să interpretăm lumea înconjurătoare, dar unul dintre aceste trei simţuri – văzul, auzul sau pipăitul – tinde să joace rolul dominant.

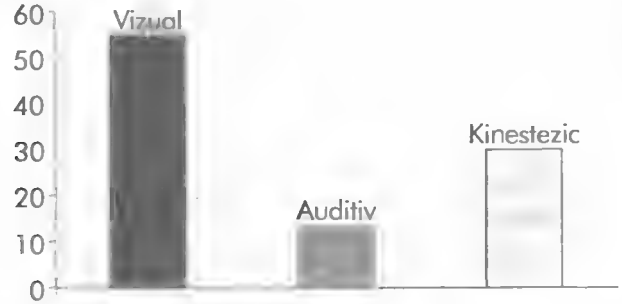
Pentru un ochi neexperimentat, simţurile oamenilor sunt în perfectă concordanţă – nici unul nu le domină pe celelalte. Dar o persoană cu experienţă în acest domeniu ştie că există diferenţe – subtile, dar importante. După cum vă puteţi imagina, un individ care acordă o atenţie deosebită aspectului exterior al lucrurilor este preocupat şi influenţat de „aspectul" exterior. În mod similar, o persoană care preferă sunetele va reacţiona imediat la auzul acestora, iar un individ care experimentează lumea prin intermediul senzaţiilor fizice este preocupat de atingerea fizică a lucrurilor şi de senzaţiile pe care i le trezeşte această atingere.

Anul trecut, am ascultat la radio o emisiune în care erau invitaţi doi politicieni. Amândoi se gândeau să candideze pentru postul de lider în cadrul partidului lor. Când moderatorul i-a rugat „să dea glas planurilor pe care le aveau", unul dintre ei a spus gânditor: „Mă aplec din ce în ce mai mult asupra ideii de a face o încercare." Celălalt a răspuns mult mai repede: „Acum, pentru că am o perspectivă mult mai clară asupra viitorului, reuşesc să întrevăd mai multe posibilităţi." Moderatorul a răspuns: „Mi se pare că amândoi aveţi de gând să vă anunţaţi intenţiile."

Ce părere aveţi? Observaţi diferenţele? Moderatorul – care foloseşte expresii de genul „a da glas planurilor" şi „a anunţa intenţiile" – face parte din categoria celor care preferă elementele auditive. (Ca să fim sinceri, acesta este un limbaj firesc pentru o emisiune de radio şi se pare că foarte mulţi moderatori de emisiuni radiofonice fac parte din această categorie.) Primul aspirant la postul de lider a folosit limbajul „kinestezic" – „mă aplec din ce în ce mai mult", „să fac o încercare" – şi a vorbit mult mai rar, lucru care demonstrează o înclinaţie spre categoria celor care preferă elementele kinestezice. Cel de-al doilea candidat avea „o perspectivă mult mai clară" şi putea „să întrezărească mai multe posibilităţi", motiv pentru care poate fi încadrat în categoria celor care preferă elementele vizuale.

Firește, elementele vizuale, auditive sau kinestezice nu domină viaţa unui individ în proporţie de 100%. Există o îmbinare armonioasă a celor trei categorii. Cu toate acestea, unul dintre

ele le domină pe celelalte (aşa cum se întâmplă şi cu tendinţa de a folosi cu precădere mâna stângă sau mâna dreaptă).



Studiile au demonstrat că 55% dintre oamenii care fac parte din cultura noastră sunt influenţaţi în mod deosebit de elementele vizuale, 15% – de elementele auditive, iar 30% – de elementele kinestezice.

Faceţi testul de la paginile 105-107 şi veţi înţelege de ce oamenii stabilesc mult mai uşor legături cu anumiţi indivizi, iar cu alţii nu reuşesc să închege nici măcar o discuţie formală. Veţi înţelege de ce vi se pare că îl cunoaşteţi pe un individ, deşi nu l-aţi mai văzut niciodată. Este vorba despre armonia senzorială. Când se întâlnesc doi oameni care preferă elementele vizuale, ei par să se cunoască şi să se înţeleagă foarte bine pentru că văd lucrurile în acelaşi fel (asta nu înseamnă neapărat că sunt mereu de acord asupra subiectelor discutate) şi îşi descriu experienţele în acelaşi fel. Acelaşi lucru este valabil şi pentru doi indivizi care fac parte din categoria celor care preferă elementele auditive sau pe cele kinestezice. Pe de altă parte, dacă persoana pe care o întâlniţi vede, aude sau percepe lumea într-un mod cu totul diferit de voi, trebuie să învăţaţi să recunoaşteţi acest fapt şi să vă modelaţi în funcţie de persoana respectivă în aşa fel încât să fiţi pe aceeaşi lungime de undă şi să stabiliţi rapportul, care va duce în final la o prietenie sau la o relaţie deosebit de valoroasă.

Ca să vă ajut să înţelegeţi modul în care preferinţele senzoriale ne influenţează viaţa de zi cu zi, o să vă ofer un exemplu din experienţa personală. Eu fac parte din categoria oamenilor care preferă elementele auditive, iar soţia mea – din categoria celor care preferă elementele kinestezice. Dacă ne certăm, Wendy reuşeşte să

Care este simţul vostru preferat?

În ce categorie v-aţi încadra: în categoria oamenilor care preferă elementele vizuale, în categoria celor care preferă elementele auditive sau a celor care aleg elementele kinestezice? Ca foarte mulţi oameni, s-ar putea să spuneţi: „Eu fac parte din prima categorie, fără doar şi poate" Dar s-ar putea să aveţi o mare surpriză. Faceţi următorul test ca să descoperiţi unde vă încadraţi cu adevărat şi modul în care percepeţi lumea! Alegeţi un singur răspuns pentru fiecare întrebare şi încercuiţi litera care corespunde variantei alese!

1. Dacă într-o staţiune de la malul mării nu mai sunt libere decât trei camere, aleg camera care oferă:
   a. Vedere la mare, dar şi foarte mult zgomot
   b. Sunetul valurilor, dar fără vedere la mare
   c. Confort, dar şi zgomot şi fără vedere la mare

2. Când mă confrunt cu o problemă:
   a. Caut alternative
   b. Discut despre problema respectivă
   c. Pun în ordine detaliile

3. Când sunt la volanul unei maşini, vreau ca aceasta:
   a. Să arate bine
   b. Să fie silenţioasă sau puternică
   c. Să fie confortabilă sau să-mi ofere siguranţă

4. Când descriu un concert sau un eveniment la care am participat:
   a. Descriu în primul rând imaginile care m-au impresionat
   b. Descriu sunetele pe care le-am auzit
   c. Redau senzaţiile pe care le-am simţit

5. În timpul liber, îmi place cel mai mult:
   a. Să mă uit la televizor sau să merg la film
   b. Să citesc sau să ascult muzică

c. Să mă implic într-o activitate fizică (grădinărit/meşterit) sau să practic un sport

6. Lucrurile cu adevărat importante pe care toată lumea ar trebui să le experimenteze în viaţă sunt:
   a. Imaginile
   b. Sunetele
   c. Senzaţiile

7. Dintre următoarele activităţi, îmi petrec adesea timpul:
   a. Visând cu ochii deschişi
   b. Ascultându-mi gândurile
   c. Captându-mi senzaţiile

8. Când cineva încearcă să mă convingă de ceva:
   a. Vreau să văd dovezi concludente
   b. Vreau să mă conving singur
   c. Am încredere în intuiţia mea

9. De obicei, vorbesc şi gândesc:
   a. Repede
   b. Moderat
   c. Încet

10. În mod normal, respiraţia mea are loc:
    a. În partea superioară a pieptului
    b. În partea inferioară a pieptului
    c. În abdomen

11. Când încerc să găsesc o adresă într-un oraş necunoscut:
    a. Folosesc o hartă
    b. Cer indicaţii
    c. Am încredere în intuiţia mea

12. Când îmi aleg hainele, cel mai important lucru pentru mine este:
    a. Să arăt impecabil
    b. Să spun ceva despre personalitatea mea
    c. Să mă simt bine şi confortabil

13. Când aleg un restaurant, grija mea primordială este:
    a. Ca restaurantul să arate impresionant
    b. Să mă pot auzi atunci când vorbesc
    c. Să mă simt bine

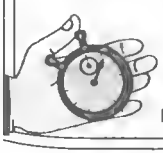
14. Iau hotărâri:
    a. Repede
    b. Moderat
    c. Încet

Rezultatul:

Răspunsurile (a) = _____
Răspunsurile (b) = _____
Răspunsurile (c) = _____

Răspunsurile (a) reprezintă categoria elementelor vizuale, răspunsurile (b) – categoria elementelor auditive, iar răspunsurile (c) – categoria elementelor kinestezice. Cu cât numărul fiecărei categorii este mai mare, cu atât este mai puternică tendinţa de a vă încadra în categoria respectivă.

Făcând acest test veţi afla nu doar care dintre cele trei simţuri tinde să fie dominant, ci veţi înţelege în acelaşi timp cum pot oamenii să aibă priorităţi diferite. Există aici foarte multe variabile, relevantă fiind şi aceea că aţi ştiut scopul acestui test înainte de a-l începe. În timpul seminariilor mele, îi rog pe participanţi să completeze acest test înainte de a-şi da seama de semnificaţia lui.



Încercaţi să-l rezolvaţi împreună cu alţi prieteni şi confruntaţi rezultatele! Acestea vă vor ajuta să vedeţi în ce stadiu vă aflaţi în procesul de recunoaştere a preferinţelor senzoriale.

stabilească legătura cu mine, „vorbind aceeaşi limbă" – adică folosind termenii auditivi. Îmi atrage imediat atenţia spunând: „Nick, nu mă asculţi deloc. Nu auzi nimic din tot ce-ţi spun." Dacă ar spune: „Chiar nu vezi ce-ţi spun?" sau – şi mai rău – „Nu vezi cum mă simt?" adevărul ar fi crud – „Nu, chiar nu văd cum te simţi sau ce spui".

E adevărat – relaţia intelectuală se concretizează, dar eu trebuie să mă gândesc la cuvintele ei; creierul meu trebuie „să traducă" limbajul ei în limba mea. Dacă trimite, în schimb, un mesaj pe lungimea mea de undă (în limbaj auditiv), legătura dintre noi se stabileşte imediat.

În mod similar, dacă vreau să apelez la sensibilitatea ei, spun: „Ştiu cum te simţi când se întâmplă asta". Cu alte cuvinte, abordez o strategie kinestezică – simplă, dar extraordinar de eficientă.

Rolul metaforelor în vorbire

Propoziţia „Am scotocit toate cele patru colţuri ale lumii" este mult mai expresivă decât afirmaţia „Am căutat peste tot"; prima propoziţie face trimiteri la cercetarea amănunţită, la sârguinţă, la detaliu, la o hotărâre de fier, cât şi la multe alte aspecte. Este o metaforă prin excelenţă şi – ca toate metaforele – implică imagini, sunete şi senzaţii, stârnind simultan imaginaţia indivizilor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice. Cei care preferă elementele vizuale îşi pot crea o imagine despre lucrurile învăluite în metafore, cei care adoră elementele auditive le pot auzi, iar cei din categoria kinesteziciilor simt senzaţia pe care o stârnesc lucrurile respective.

Metaforele sunt „recipientele" ideilor. Ele ne conectează imaginaţia interioară cu realitatea exterioară. Folosim adesea metaforele, uneori chiar inconştient, ca să ne explicăm gândurile. Le folosim, de asemenea, pentru a înfrumuseţa lucrurile sau pentru a le face mult mai interesante. Parabolele, fabulele, poveştile şi anecdotele sunt unele dintre cele mai vechi şi mai puternice

instrumente de comunicare pe care le avem la îndemână, iar aspectele lor metaforice sunt eficiente practic în orice situaţie. Ele ne incită imaginaţia şi ne trezesc la viaţă toate simţurile. Pe scurt, metaforele ne ajută să înţelegem lucrurile mult mai uşor, mai repede şi mai bine.

Adaptarea la preferinţele senzoriale

Ce legătură au categoriile senzoriale cu strategiile prin care trebuie să construim relaţii personale în mai puţin de 90 de secunde? Au o legătură mai mare decât vă puteţi imagina. Atunci când reuşiţi să identificaţi preferinţele senzoriale ale semenilor voştri, puteţi comunica extrem de bine, situându-vă pe aceeaşi lungime de undă. Dacă vreţi să aveţi relaţii armonioase cu partenerii voştri, să dovediţi că aveţi dreptate într-o polemică, să încheiaţi un contract de vânzare, să obţineţi un post sau să impresionaţi pe cineva la o petrecere, recunoaşterea categoriilor senzoriale poate fi un lucru extrem de valoros.

Într-o zi, după unul dintre seminariile mele, am primit un telefon de la o femeie deosebit de volubilă, care participase la seminarul respectiv. O chema Barbara şi era proprietara unui magazin de covoare.

– Este incredibil! mi-a spus ea. Este ora 9.30, am deschis doar de o oră şi am vândut deja cinci produse. N-am reuşit niciodată până acum această performanţă. Este ideal pentru afacerea mea, a continuat ea, referindu-se la prelegerea mea despre elementele vizuale, auditive şi kinestezice şi despre oamenii care se încadrează în aceste categorii. Primele patru vânzări s-au desfăşurat normal, deşi eram conştientă de lucrurile pe care le-am învăţat. Dar cea de-a cincea... La un moment dat, a intrat în magazin o doamnă, târându-şi soţul după ea. Era evident că el se afla acolo împotriva voinţei sale. Mi-am dat seama imediat că făcea parte din categoria kinesteticilor, că îi plăcea să atingă lucrurile, astfel că – după 30 de secunde – l-am convins să mângâie covorul. Şi l-au cumpărat.

Ştiam că – dacă i-aş fi spus: „Imaginaţi-vă cum ar arăta covorul în casa dumneavoastră!", aş fi dat imediat greş, pentru că nu era un „adept" al elementelor vizuale. Dacă i-aş fi spus, de exemplu: „Veţi descoperi cât de silenţioşi vor fi copiii când vor alerga pe el", rezultatul ar fi fost acelaşi, pentru că nu gândea în „limbajul auditiv". Mi-am dat seama din felul în care se îmbrăca, se mişca şi vorbea că prefera elementele kinestezice, motiv pentru care i-am spus simplu: „Puneţi mâna pe el!" Iar el m-a ascultat. Pur şi simplu. S-a aşezat în genunchi şi a început să-l mângâie.

Descoperiţi ce puteţi obţine! Schimbaţi-vă tactica până veţi obţine ce vă doriţi! Puneţi în practică strategia *KFC*! Identificaţi simţul care domină viaţa unei persoane şi schimbaţi-vă modul de abordare, ţinând seama de acest lucru!

Dacă nu ştiţi cum să reacţionaţi într-o situaţie, nu vă îngrijoraţi! Pregătiţi-vă să includeţi toate cele trei simţuri în strategia de abordare a unei persoane! Încercaţi să arătaţi cât mai bine cu putinţă pentru cei care preferă elementele vizuale! La urma urmei, aceştia sunt cei mai numeroşi. Vorbiţi cât mai frumos cu putinţă; abordaţi o tonalitate plăcută a vocii pentru cei care preferă elementele auditive! Şi încercaţi să daţi dovadă de sensibilitate şi flexibilitate în cazul în care întâlniţi persoane chinestezice! Fireşte, dacă aveţi de-a face cu un grup, aplicaţi aceleaşi reguli! Grupul va fi alcătuit din indivizi aparţinând tuturor celor trei categorii şi trebuie să-i abordaţi pe toţi.

Mai presus de orice altceva, nu trebuie să uitaţi că talentul de a ne adapta în funcţie de percepţiile oamenilor asupra lumii înconjurătoare este una dintre cele mai mari descoperiri ale vieţii noastre.

Cu câteva luni în urmă, am ţinut un discurs în cadrul unei conferinţe a întreprinzătorilor în construcţii. În timpul prelegerii mele, am exemplificat (eu fiind actorul principal, distribuit în toate rolurile) câteva dintre tiparele comportamentale afişate de „reprezentanţii" categoriilor vizuale, auditive şi kinestezice. La sfârşitul discursului, un individ înalt şi bine făcut m-a tras deoparte. Era foarte emoţionat şi părea gata să izbucnească în lacrimi. Dând din cap dintr-o parte în alta, şi-a început povestea:

Imagini şi sunete

În ciuda cafelei şi a croasantelor proaspete, soţii O'Connor nu aveau parte de un mic-dejun prea plăcut.

– Este un Maserati galben strălucitor! exclamă John. Este minunat! De ce nu-ţi imaginezi o plimbare la volanul lui printre privelişti uluitoare?

– Nu pot să-mi imaginez asta, spuse Lizzie pe un ton glacial. Nu aud decât facturile lunare pentru plata maşinii pe care poştaşul ni le-ar trânti în cutie. Nu cred că m-ai ascultat când ţi-am spus că sunt alte lucruri mai importante pe care trebuie să ne cheltuim banii...

John ieşi mânios din casă, dar în seara aceea, după ce a plecat de la serviciu, îi cumpără lui Lizzie o eşarfă scumpă, multicoloră, în încercarea de a o împăca. Ajungând acasă, o găsi în sufragerie şi îi dărui cutia frumos împachetată.

– Cu ce ocazie îmi dăruieşti asta? întreabă Lizzie distantă, scoţând eşarfa din cutie.

– Vreau să-ţi arăt cât de mult te iubesc, spuse John, simţindu-se respins.

– O eşarfă chiar nu-mi spune şi nu-mi arată nimic! izbucni Lizzie, părăsind brusc camera.

John se trânti pe canapea, înfăşurându-şi eşarfa în jurul mâinii până când degetele îi amorţiseră de durere.

Ce s-a întâmplat în această scenă? John este adeptul elementelor vizuale. El percepe lumea prin intermediul ochilor: vorbeşte despre „un Maserati galben", îşi „imaginează" cum i-ar sta la volanul lui, cumpără o eşarfă multicoloră. Lizzie preferă elementele auditive. Ea aude facturile trântite în cutia poştală şi nu crede că John o „ascultă" când îi „spune" ceva.

Această căsnicie poate fi salvată (sau cel puţin, se poate realiza achiziţia acelui Maserati atât de râvnit)? Da, fireşte. Două bilete la concertul trupei favorite a lui Lizzie – ceva care „atinge" coardele ei sensibile (în acest caz, urechile ei) – ar mai îndulci lucrurile. Iată cum ar fi

trebuit să procedeze John dacă ar fi acordat mai multă atenție modului în care Lizzie percepe lumea:

– Îmi pare rău, Lizzie, spuse John pe un ton moale și plăcut (după ce îi oferi biletele la concert).

El începu apoi să adopte limbajul auditiv pe care îl agreează soția sa.

– Uite cum o să facem – hai să discutăm în liniște și pace! Îți place cum sună oferta mea?

Lizzie încuviință din cap, fiind acum pe aceeași lungime de undă cu soțul ei și vorbind aceeași limbă.

– Ți-am spus oare că Maserati toarce ca o pisicuță și merge atât de silențios încât abia îl auzi? întreabă John pe un ton mieros. Și stai să vezi ce rate extraordinar de rezonabile ni se oferă!

– Văd, în sfârșit, tabloul pe care mi-l înfățișezi, John! spuse soția lui. Totul îmi este mult mai clar acum!

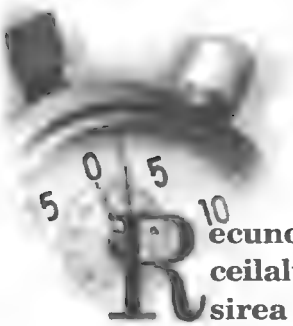
– Nu știu ce să spun. Mă duc chiar acum la școala unde învață fiul meu ca să-l strâng în brațe. De ani de zile – continuă el, înecându-se în lacrimi – sunt supărat pe el. Când vorbesc cu el, se uită mereu aiurea, îmi evită privirea. Asta mă scoate din minți și țip la el: „Uită-te la mine când vorbesc cu tine!" Niciodată nu se uită în ochii mei când îi dau instrucțiuni. Am înțeles din tot ce ne-ați spus astăzi că fiul meu se încadrează în categoria celor care preferă elementele auditive, iar faptul că se uită în altă parte atunci când îi vorbesc nu înseamnă că mă ignoră. Își întoarce urechea spre mine ca să se poată concentra asupra spuselor mele. Iar eu, pentru că ador elementele vizuale, trebuie să stabilesc contactul vizual."

Apoi, mi-a strâns mâna și a plecat.

Este uluitor. Lucruri de genul acesta se întâmplă adesea în viața noastră, dar noi le ignorăm, nu le înțelegem – adică, nu le-am înțeles până acum. Situația însă s-a schimbat.

9

Identificarea preferinţelor senzoriale



Recunoaşterea simţurilor pe care le preferă ceilalţi oameni ca să perceapă lumea şi folosirea acestor informaţii în procesul de stabilire a relaţiilor cu semenii noştri – pe plan personal, profesional sau social – pot să exercite o influenţă extraordinară asupra modului în care ne răspund. Subiectul acestui capitol îl constituie indiciile iniţiale pe care oamenii ni le oferă în mod inconştient. Fie că fac parte din categoria oamenilor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice, ne trimit anumite semnale pe care noi trebuie să le interpretăm şi să le folosim în procesul de stabilire a rapportului.

La sfârşitul unuia dintre seminariile mele, o doamnă între două vârste din rândul al doilea mi-a pus următoarea întrebare:

– Aveţi sentimentul că este dificil să pui degetul cu exactitate pe preferinţele senzoriale ale unei persoane şi să spui cu certitudine care sunt acestea?

Această doamnă încântătoare purta o haină tricotată, largă şi confortabilă şi – în timp ce vorbea – îşi trecea degetele prin păr. I-am mulţumit pentru întrebare şi am rugat-o să nu se mişte. Fiind prietenoasă din fire, a rămas înţepenită pe loc.

– Vreau să vă rog să repetaţi întrebarea în aceeaşi manieră, i-am spus eu. Dar vreau ca publicul să fie foarte atent. Aţi înţeles?

Ea a dat din cap în semn că „da", a făcut o pauză şi a repetat întrebarea, fără să se mai joace însă cu părul. Pe buzele spectatorilor a apărut un zâmbet unanim, semn că au înţeles despre ce era vorba. Apoi, a izbucnit şi doamna în râs.

Alegerea cuvintelor precum „aveţi sentimentul", „este dificil" şi „să pui degetul", modul ei lejer de a vorbi, haina confortabilă, statura ei bine făcută şi obiceiul de a-şi trece degetele prin păr – toate acestea reprezintă nişte indicii extrem de importante pe care ea le-a oferit publicului şi cu ajutorul cărora oamenii pot să identifice preferinţele ei senzoriale.

Nu aţi fost prezenţi la această scenă, dar – după părerea voastră – care este simţul pe care îl preferă această doamnă?

Aveţi dreptate dacă aţi spus că face parte din categoria celor care preferă elementele kinestezice.

Profilurile create de preferinţele senzoriale

Fiecare grup se caracterizează prin diferenţe subtile ale „aspectului" fizic şi mental. Ele nu reprezintă nişte diferenţe stricte, ci doar nişte indicii. Oamenii care fac parte din categoria celor care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice sunt diferiţi unii de alţi – sunt indivizi unici, cu valori şi concepte nelimitate, cu opinii şi talente deosebite, cu calităţi şi defecte, cu visuri şi năzuinţe proprii. Ei se deosebesc unii de alţii; cu toate acestea, există anumite similitudini fundamentale. Descoperiţi o persoană care manifestă un interes aparte pentru un anumit simţ în domeniile despre care vom discuta în acest capitol, iar ea vă transmite semnalele aferente!

Un pont important:
Cei care preferă elementele vizuale vorbesc de obicei foarte repede.
Cei care preferă elementele kinestezice tind să vorbească domol.
Cei care preferă elementele auditive se încadrează undeva la mijloc.

Din momentul în care vă familiarizaţi cu aceste trei categorii de oameni, diferenţele – subtile la început – vor deveni din ce în ce mai evidente.

Vi s-a întâmplat, probabil, să vă cumpăraţi o maşină nouă. Să spunem că aţi ales o maşinuţă albastră, marca Miata! Vi se pare unică? Nici pe departe. Deodată, oraşul pare invadat de maşini Miata de culoare albastră. Deşi înainte abia dacă vedeaţi câte una „rătăcită" pe stradă, în acest moment ele sunt peste tot. Fireşte, aceste maşini nu au apărut peste noapte – doar că nu le-aţi acordat atenţie până în acest moment.

Când vă veţi obişnui să distingeţi oamenii, vi se va întâmpla acelaşi lucru. Diferenţele vor deveni evidente. Nici ele nu au apărut peste noapte – doar că nu aţi ştiut să le observaţi.

Indicii oferite de persoanele de la televizor

Emisiunile televizate vă oferă o ocazie extraordinară ca să puneţi în practică exerciţiul de identificare a preferinţelor senzoriale. Emisiunile recente, unde toată lumea tinde să vorbească exagerat, nu sunt potrivite în acest sens. Mult mai bune sunt interviurile susţinute de moderatori precum Charlie Rose sau Larry King, sau alte talk show-uri asemănătoare, unde oamenii se simt în largul lor şi îşi dezvăluie adevărata personalitate.

Opriţi sonorul şi încercaţi să spuneţi – analizând aspectul exterior, gesturile mâinilor, mişcările ochilor şi îmbrăcămintea invitaţilor din emisiunea respectivă – din ce categorie fac parte! Apoi, daţi sonorul mai tare şi ascultaţi-le cu atenţie cuvintele, ritmul vorbirii şi tonalităţile vocii!

Puteţi face acelaşi lucru ascultând interviurile radiofonice. Concentraţi-vă asupra cuvintelor! Emisiunile de la radio sunt adevărate izvoare de informaţii referitoare la preferinţele senzoriale. Puteţi pune în practică acest exerciţiu în timp ce sunteţi prinşi în trafic.

Nu vă grăbiţi! Relaxaţi-vă şi bucuraţi-vă de descoperirile făcute!

■ *Indivizii vizuali*

Aceşti oameni acordă o atenţie deosebită aspectului exterior al lucrurilor. Ei au nevoie de dovezi fizice înainte de a lua o decizie. Gândesc în imagini şi îşi flutură mâinile prin aer, atingând anumite lucruri atunci când vorbesc. Prin faţa ochilor li se derulează foarte multe imagini, iar gândirea lor este foarte clară; datorită acestui fapt, ei vorbesc extrem de repede. Uneori au o voce monotonă. Se uită adesea în stânga şi în dreapta atunci când vorbesc. În ceea ce priveşte garderoba, aceşti indivizi se îmbracă elegant şi impecabil, acordând o atenţie deosebită înfăţişării lor exterioare şi căutând lucruri de cea mai bună calitate. Pentru că sunt preocupaţi de aspectul fizic, adoptă mereu o ţinută elegantă şi îngrijită. Când stau în picioare sau pe un scaun, îşi menţin trupul şi capul în poziţie verticală.

Aceşti oameni iau decizii rapide şi bine întemeiate şi sunt implicaţi în activităţi clare şi specifice. Vor să deţină controlul pentru că au o viziune bine determinată a modului în care trebuie să arate lucrurile. Foarte mulţi oameni din lumea artistică – dar nu toţi – intră în această categorie.

■ *Indivizii auditivi*

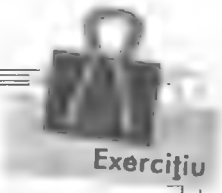
Oamenii din această categorie reacţionează în funcţie de calitatea sunetelor. Le plac conversaţiile şi sunetul cuvintelor, dar totul trebuie „să sune" foarte bine ca să-ţi acorde atenţia lor necondiţionată. Sunt înzestraţi cu o voce melodioasă, sensibilă, persuasivă şi expresivă. În timp ce vorbesc, îşi mişcă ochii dintr-o parte în alta şi gesticulează mai puţin decât cei din categoria precedentă; dar când o fac, mişcările mâinilor urmează mişcările ochilor – dintr-o parte în alta. În ceea ce priveşte vestimentaţia, ei cred că se îmbracă elegant. Vor să transmită un mesaj prin felul în care se îmbracă, dar uneori nu prea reuşesc. Sunt adepţii unei înfăţişări îngrijite – de genul celor din prima categorie, dar şi a unei vestimentaţii confortabile – de genul kinestezicilor.

Aceşti indivizi lucrează în domenii care pun pe primul plan cuvintele şi sunetele – ei sunt moderatori de emisiuni radiofonice sau televizate, profesori, avocaţi, consilieri şi scriitori.

■ *Indivizii kinestezici*

Pentru aceşti oameni sensibili, lucrurile trebuie să fie solide, bine consolidate şi legitime ca să se implice într-o acţiune. Vocile şi gesturile lor sunt domoale şi relaxate. Unii dintre ei vorbesc îngrozitor de încet şi presară conversaţia cu tot felul de amănunte nesemnificative, fapt care îi determină pe indivizii din primele două categorii să strige: „Te rog, pentru numele lui Dumnezeu, treci la subiect!" Problema kinestezicilor constă în faptul că au nevoie de mai mult timp ca să transpună sentimentele în cuvinte decât este nevoie în cazul traducerii în cuvinte a imaginilor sau sunetelor. Când vorbesc, tind să-şi aţintească ochii în pământ, ca şi când şi-ar analiza sentimentele. Le place senzaţia pe care le-o provoacă atingerea lucrurilor. Adoră sunetele domoale şi materialele fine. Bărbaţii care au barbă fac parte în mod cert din această categorie. Kinestezicii se implică în activităţi care necesită lucrul cu mâinile – ei sunt instalatori, electricieni, tâmplari, agenţi de vânzări sau lucrează în domenii cum ar fi artele frumoase, medicina şi industria alimentară.

În ceea ce priveşte aspectul fizic, există două tipuri de kinestezici: dintr-un grup fac parte sportivii, dansatorii, cei care lucrează



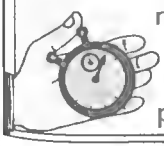
Preferinţele senzoriale

Exerciţiu

Acest exerciţiu simplu s-a dovedit eficient în determinarea preferinţelor senzoriale ale unei persoane. Începeţi conversaţia punând întrebări generale: „Locuieşti în oraş sau la periferie?" După ce primiţi răspunsul, întrebaţi: „Îţi place?"

Dacă răspunsul este „Da", întrebaţi: „Ce-ţi place cel mai mult aici?" (Dacă răspunsul este „Nu", întrebaţi: „Ce aspecte nu-ţi plac?")

După ce interlocutorul vă oferă motivele sale, insistaţi! Dacă primiţi un răspuns de genul: „Este un loc liniştit", puteţi încuraja discuţia punând întrebarea „Şi ce altceva îţi mai place?" şi nu vă opriţi aici! Continuaţi şirul întrebărilor până când obţineţi destule indicii verbale cu ajutorul cărora să identificaţi simţul preferat al persoanei respective!



în serviciile de urgenţă şi comercianţii – oameni pentru care contactul fizic este primordial; de cealaltă parte a baricadei se află indivizii sensibili, relaxaţi, practici şi inimoşi, dotaţi cu o statură fizică impunătoare.

■ *Asemănări şi deosebiri*

Şansele de a stabili o relaţie armonioasă cu o persoană „asemănătoare" cu voi sunt foarte mari, aşa cum aţi înţeles deja. Dar acest lucru se dovedeşte mereu o idee bună? Da şi nu. Dacă vreţi să vă petreceţi viaţa alături de o persoană care vi se aseamănă foarte mult, atunci răspunsul este „Da". Dar ce se întâmplă dacă vrem puţină „scânteie" în viaţa noastră – puţin divertisment?

Oamenii mă întreabă adesea dacă vechea zicală potrivit căreia „contrastele se atrag" este adevărată. Răspunsul este „Da" – contrastele chiar se atrag. Dar cum? Şi ce atrag?

Să precizăm în primul rând că această carte se referă la procesul de stabilire a rapportului şi la construirea relaţiilor personale. Dacă rapportul şi construirea relaţiilor dau naştere prieteniilor şi idilelor, depinde numai de voi. Îmi plac, am încredere şi ţin la foarte mulţi oameni, dar ei nu sunt cu toţii prietenii mei şi, cu siguranţă, nu sunt partenerii mei. Implicarea într-o relaţie sentimentală este un lucru mult mai complex. Multe dintre limbile clasice din Antichitate se referă la trei tipuri diferite de dragoste sau afecţiune. Este vorba de cea universală, cea frăţească şi cea sexuală. Când sunt implicate toate trei, relaţia se apropie de perfecţiune.

După părerea mea, care nu se bazează pe fapte ştiinţifice, ci pe studierea şi analizarea a peste 35 de cupluri, ale căror relaţii durează de mai bine de 20 de ani şi sunt încă pline de viaţă, aceste legături durabile au drept fundament principiul atracţiei contrastelor.

Vă amintiţi că testul de la sfârşitul capitolului 8 vă ajuta să vă analizaţi preferinţele senzoriale. Voi folosi ca exemplu rezultatul pe care l-am obţinut eu după rezolvarea testului. Pe primul loc a ieşit A, apoi V şi în final K sau AVK (A = auditiv, V = vizual şi K = kinestezic). Opusul acestui rezultat ar fi KVA, ca în exemplul:

A	K
V	V
K	A

În acest fel, elementele aflate în contrast ies primele în evidenţă – în acest caz, este vorba despre A şi K, dar la mijloc elementul este acelaşi – V.

Relaţia este consolidată de veriga vizuală, care este reciprocă. Relaţia îşi păstrează însă vitalitatea datorită elementelor aflate în contrast A şi K, care asigură „scânteia" relaţiei.

Observaţiile mele sunt următoarele: când doi oameni „se întâlnesc la mijloc" şi împart o preferinţă senzorială (fie că este vorba de cea vizuală, auditivă sau kinestezică), ea îi ajută să treacă prin clipele grele ale vieţii şi adaugă frumuseţe momentelor de linişte. Preferinţele senzoriale comune (fie că sunt pe primul, pe al doilea sau pe al treilea loc) ajută un cuplu să depăşească marile obstacole ale vieţii.

Indiciile verbale

Nu există nişte reguli fixe aici, cu excepţia faptului că oamenii pe care îi întâlniţi tind să-şi dezvăluie modul în care îşi transpun experienţele în cuvinte, alegând anumiţi termeni şi expresii. Ascultaţi aceste cuvinte şi ţineţi seama de ele atunci când doriţi să stabiliţi rapportul!

Exemple de limbaj vizual

Tendinţa de a vorbi în imagini şi de a metaforiza lucrurile – „dacă vom privi mai atenţi"; „diferenţa era ca de la cer la pământ" – poate fi un indiciu puternic al faptului că vorbitorul se bazează în mod deosebit pe simţul vizual.

O zi întreagă – din zori până în amurg – încercaţi să vă concentraţi asupra cuvintelor şi expresiilor vizuale pe care le auziţi în vocabularul semenilor voştri! Observaţi-le cu atenţie până se vor întrupa în imagini deosebit de clare – exact ca aceste trei cuvinte vizuale pe care le-am folosit într-o singură frază! Lista cuvintelor vizuale pe care o veţi studia puţin mai târziu vă va ajuta să identificaţi şi să analizaţi persoanele care experimentează lumea prin intermediul imaginilor. Apoi, încercaţi să demonstraţi cât de bine puteţi folosi aceste cuvinte vizuale! Străduiţi-vă ca – în timpul

conversaţiilor cu alţi oameni – „să vorbiţi în culori" şi să zugrăviţi evenimentele în imagini cât mai vii cu putinţă! Descrieţi experienţele pe care le-aţi trăit într-un mod cât mai expresiv, în aşa fel încât interlocutorii voştri să le poată „vedea"!

a analiza	colorat	a focaliza
unghi	remarcabil	a prevedea
a apărea	întunecat	neclar
aspect	schemă	privire
orb	priveliştе neclară	încruntare
luminos	înceţoşat	licărire
strălucitor	a lumina	incandescenţă
claritate	închipuire	a ascunde
limpede	a examina	lipsă de previziune
a ilumina	a omite	a cerceta
iluzie	a observa	a arăta
a imagina	a se uita pe furiş	a schiţa
a inspecta	percepţie	privire fixă
lumină	perspectivă	a trece în revistă
a arăta bine	imagine	vedere
imagine mentală	evident	viziune
ochiul minţii	a portretiza	viu
obscur	a reflecta	a privi
a urmări	a expune	martor
punct de vedere	a vedea	a mări imaginea

O conversaţie vizuală

Cum te vezi?	Vedem subiectul cu aceiaşi ochi.
Este cam înceţoşat acum.	E puţin cam vag.
Văd la ce te referi.	Fără nici o umbră de îndoială.
Are un caracter foarte colorat.	Ne vedem mai târziu.
Este o priveliştе plăcută.	Poţi să-ţi imaginezi asta?
Hai să privim lucrurile dintr-o anumită perspectivă!	Poţi să faci lumină în acest caz?
Compania noastră se bazează pe o viziune.	Avem un viitor strălucit.

■ *Exemple de limbaj auditiv*

Adoptaţi cuvintele şi expresiile auditive pe care le folosesc oamenii atunci când comunică între ei!

Recurgeţi frecvent la aceste cuvinte până când vă familiarizaţi cu ele şi vă „armonizaţi" cu sunetul lor!

Ascultaţi-le cu atenţie mecanismul de funcţionare!

Deschideţi-vă urechile spre cei care „văd" şi percep lumea cu ajutorul auzului!

Veţi „auzi" mesajul clar şi răspicat.

a anunţa
a articula
a bolborosi
a flecări
a bubui
a suna
a răsuna
a zăngăni
a ciocni
a pocni
a conversa
trosnet
surd
a dezbate
a descrie cu amănunte
a discuta
a striga
sunet strident
tăcere
a grăi
mut
a cârâi
a afirma
a divulga
reproş
a auzi un sunet de la o anumită distanţă
a se exprima
a bârfi
a armoniza
a auzi
mesaj ascuns
linişte (ssss!)
pălăvrăgeală
a întreba
a asculta
tare
fel de a spune
a menţiona
zgomotos
a vorbi
a zice
sunet de clopoţel
ton
fără glas
a acorda
a dezacorda
nemaiauzit
deschis
conotaţii
expresii
a declara
a pronunţa
a chestiona
încet
a freca
a remarca
a raporta
rezonanţă
răsunător
a urla
murmur
a spune
a ţipa
a rosti
vocal
bine informat
a geme
cuvânt cu cuvânt
a răcni

O conversație auditivă

Îmi sună cunoscut.	Nu mi-a plăcut tonul vocii lui.
Spune-mi mai multe!	Lasă-mă să-ți spun!
Cuvintele lui îți sunt familiare?	Spune-mi cum!
A dat un raport satisfăcător despre el.	Ea țipă nonstop.
	E un fel de a spune...
Cel puțin acasă ne bucurăm de armonie.	Vreau ca toți cei prezenți să dea glas opiniilor pe care le au.
Mi-au acordat o audiență.	A primit aplauze furtunoase.
M-a lăsat fără cuvinte.	Aceste sunete sunt cristaline.
Culorile astea sunt foarte tari.	Ține-ți gura!

■ *Exemple de limbaj kinestezic*

Următoarele cuvinte sunt specifice indivizilor care preferă elementele kinestezice. Analizați emoțiile care vă învăluie până desluşiți cum şi unde se revarsă! Treceți peste toate obstacolele care vă stau în cale! Clădiți o fundație solidă pe care să vă puteți consolida rapportul stabilit cu semenii voştri! Folosiți aceste cuvinte concrete şi palpabile care apelează la sensibilitatea indivizilor kinestezici!

suportabil	pe aripile vântului	a răni
se reduce în ultimă instanță la...	fundație	intuiție
	a îngheța	aiurit
a sparge	a întinde	a stabili contactul
a pricepe	structurat	mişcare
rece	suport	tulburat
a lua taurul de coarne	a descătuşa	a țintui
	tensiune	a fi o pacoste
concret	a prinde	presiune
a se conecta	mână în mână	a arunca
a săpa	a manevra	legat
sentimental	greu	încurcătură
a explora	încins	a atinge
a simți	a ține	insuportabil
ferm	suspiciune	a împinge

a se năpusti	negociator abil	a stresa
sensibil	lin	pe furiş
a stabili	solid	insensibil
superficial	a clasifica	a descâlci
tăios	a apăsa	neorganizat
a transfera	a agita	cald
şocant	încordare	

O conversaţie kinestezică

Ce simţi referitor la...?	Nu pot să mă împac cu starea de tensiune.
Am întâmpinat câteva obstacole	El este o adevărată pacoste.
Voi lua legătura cu ea.	Rămâi aici!
Mi-a scăpat printre degete.	Nu pot să pun punctul pe „i".
Tremur toată.	Porneşte de la zero!
Nu reuşesc să te urmăresc.	Mai „condu-mă" o dată prin toată povestea!
Hai să lămurim lucrurile!	Mă simţeam calm, liniştit şi adunat.
Poţi să tragi nişte sfori?	Hai să explorăm posibilităţile!
A luat taurul de coarne şi a rezolvat problema.	
Treci peste asta!	

Indiciile de accesare vizuală

De-a lungul timpului, am lucrat la şedinţele foto cu manechine din diverse ţări, a căror limbă natală nu era engleza. Când „materialele" de lucru sunt chipul, gâtul şi umerii unui manechin (la care se adaugă, fireşte, machiajul, coafura şi vestimentaţia – apanajele stiliştilor profesionişti), îţi dai seama că – în afară de mişcările şi poziţiile subtile ale corpului – cele mai multe dintre „aluziile" şi „insinuările" pe care vrem să le sugerăm se datorează expresiilor faciale – ochilor şi gurii. Dacă vrei ca un manechin să zâmbească, nu-i spui să zâmbească. Îl faci să zâmbească.

Pentru a influenţa mişcarea ochilor, trebuie să foloseşti un „cod" care pare să funcţioneze în orice limbă. Când vrei ca subiectul tău să-şi îndrepte ochii spre cer, într-o poziţie laterală, este suficient

să-i spui „Visează!" şi s-a înfăptuit minunea. Cuvinte precum „secret" sau „telefon" îi vor induce persoanei respective senzaţia de a-şi îndrepta privirea lateral spre urechi în timp ce „trist", „romantic" sau „gânditor" vor influenţa aţintirea privirii în pământ, în partea dreaptă sau stângă.

Fondatorii limbajului NLP au observat aceste fenomene legate de mişcarea ochilor şi le-au codificat sub forma unei paradigme interesante. Pe baza descoperirii lor putem să credem următorul fapt: globul ocular poate fi asemănat, aşadar, cu un ac ce se poate mişca în şase direcţii diferite în funcţie de informaţiile pe care le caută – fiecare poziţie activează un simţ, uneori ca să ne amintim, alteori ca să creăm un răspuns.

Dacă îl rogi pe un bărbat să-ţi spună culoarea cămăşii sale preferate, acesta se va uita în sus, în partea stângă, încercând – înainte de a-ţi da un răspuns – să-şi imagineze cămaşa respectivă. Dacă o întrebi pe o femeie ce senzaţie îi stârneşte atingerea mătăsii, ea va privi în pământ, în partea dreaptă, încercând să-şi amintească senzaţia respectivă. Cu alte cuvinte, când le adresezi oamenilor o întrebare, aceştia se uită adesea în altă parte ca să-ţi poată da un răspuns. Motivul este cât se poate de simplu: ei îşi accesează simţurile.

Nu lânceziţi! Exersaţi mereu!
Închideţi sonorul televizorului în timpul unui interviu şi observaţi cum ochii invitatului se agită de colo-colo în căutarea răspunsurilor la întrebările puse de moderator!

Înainte de a merge mai departe, puneţi o întrebare unei persoane! Fără să vă trădaţi intenţia, priviţi-l pe individul respectiv fix în ochi şi puneţi-i o întrebare generală, ca de pildă: „Ce ţi-a plăcut cel mai mult la ultima vacanţă (zi de naştere sau slujbă) pe care ai avut-o?" Urmăriţi apoi cum ochii persoanei încep „să navigheze" în căutarea informaţiilor! Acest exerciţiu vă oferă ocazia să observaţi modul în care stochează şi accesează informaţiile – respectiv, imaginile, sunetele şi sentimentele. Referirile constante la un singur simţ reprezintă, de asemenea, un indiciu al preferinţelor sale senzoriale.

Oamenii care răspund la aceste întrebări în timp ce se uită în sus, în stânga sau în dreapta, îşi vizualizează răspunsul. Dacă se uită în stângă sau în dreapta spre urechi, încearcă, probabil, să-şi amintească informaţiile pe care le cereţi. Dacă îşi aţintesc privirea în pământ, în partea stângă, îşi accesează sentimentele, iar dacă se uită în jos, în partea dreaptă, acest gest indică un soi de dialog lăuntric. Cercetătorii emit diverse puncte de vedere referitoare la aceste indicii de accesare vizuală din NLP, dar eu le consider destul de exacte şi – lucrul cel mai important – ele îi ajută pe oameni (în special, pe cei foarte timizi, care evită să-şi privească interlocutorii în ochi) să stabilească un contact vizual deosebit de eficient.

Blocaj mental

Exerciţiu de identificare a preferinţelor senzoriale

Provocaţi-l pe un prieten să răspundă la următoarele întrebări fără să-şi mişte ochii! Spuneţi-i să se uite tot timpul la voi şi să-şi menţină ochii în poziţie fixă! Apoi puneţi prima întrebare:

„Îţi place casa (apartamentul etc) în care locuieşti?"

În funcţie de răspunsul pe care îl primiţi – „Da" sau „Nu" – spuneţi următorul lucru:

„Enumeră repede şase aspecte care îţi plac (sau nu-ţi plac) în privinţa locuinţei tale!"

Prietenul vostru va rămâne fie complet fără grai, fie va încerca din greu să găsească un răspuns. Este aproape imposibil să descoperim sau să ne amintim cum arată, cum sună sau ce senzaţie ne provoacă atingerea lucrurilor fără să ne mişcăm ochii. Prietenul va rămâne paralizat ca un iepure speriat în faţa farurilor unei maşini.

Hipnotizatorii ştiu că – dacă reuşesc să oprească mişcarea ochilor subiectului lor – acesta nu va mai putea să gândească. O stare meditativă se poate realiza în acelaşi fel. Uitaţi-vă fix la un punct static, ţinându-vă ochii deschişi sau plasaţi-vă centrul atenţiei într-un singur loc (în frunte, de exemplu), ţinându-vă ochii închişi! Dacă veţi reuşi să vă menţineţi atenţia fixă, veţi pierde noţiunea timpului şi veţi pune capăt dialogului lăuntric.

Un alt detaliu semnificativ de care trebuie să ţinem seama este că – atunci când privim spre stânga – ne *amintim* informaţiile, iar când privim în partea cealaltă, spre dreapta, le *construim*.

Nu trebuie să uitaţi că – în timpul unei conversaţii cu o persoană – au loc simultan câteva activităţi mentale. De exemplu, un individ o întreabă pe o tânără:

– Ai văzut ultimul film al lui Bruce Willis?

– Da, l-am văzut, răspunse ea, văzându-se cu ochiul minţii stând la coadă ca să cumpere bilete.

În acelaşi timp însă, în sufletul ei are loc un dialog lăuntric: „Ce tip plictisitor! Oare îl judec prea repede? Nu, chiar este o pacoste pe capul meu. Cum pot să scap de el?"

Apoi, el spune:

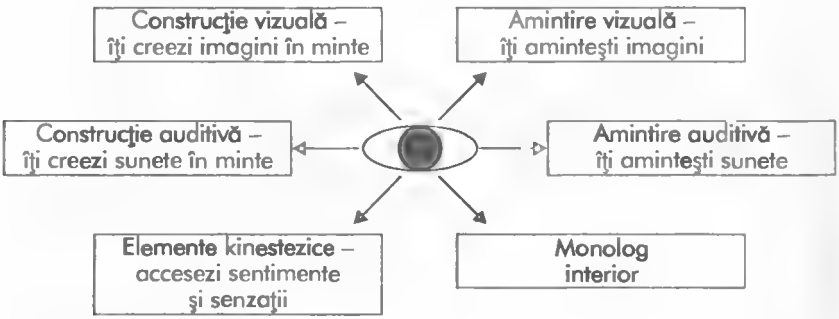
– Vrei să ieşim împreună sâmbătă seara?

Căutând un pretext, ea murmură în cele din urmă:

– La naiba, nu pot, trebuie săăăă... termin un raport pentru luni dimineaţă.

În acest timp, ochii ei privesc în altă parte, construindu-şi o imagine în care se vede lucrând la laptop la masa din bucătărie.

Sunteţi puţin nedumeriţi? Priviţi acest desen:


Construcţie vizuală – îţi creezi imagini în minte
Amintire vizuală – îţi aminteşti imagini
Construcţie auditivă – îţi creezi sunete în minte
Amintire auditivă – îţi aminteşti sunete
Elemente kinestezice – accesezi sentimente şi senzaţii
Monolog interior

Ca să evităm eventuale confuzii, imaginaţi-vă că acest desen este lipit pe fruntea interlocutorului vostru! Nu are importanţă unde stă acesta în realitate – în stânga sau în dreapta voastră. Consideraţi că persoana se află în faţa voastră!

Întâmplător, aceste acţiuni nu sunt similare cu mişcările ochilor pe care le faceţi atunci când cercetaţi o cameră sau admiraţi

un peisaj – ele sunt complet independente de condiţiile necesare capacităţii de a vedea. Ochii îndeplinesc două misiuni:

1. se mişcă încontinuu ca să vadă ce se întâmplă în jur;
2. activează canalele memoriei senzoriale.

La început, când încercaţi să identificaţi indiciile de accesare vizuală, ochii oamenilor par să se mişte la întâmplare. Aveţi nevoie însă de puţină practică şi veţi reuşi să desluşiţi semnificaţia acestor mişcări.

Bucuraţi-vă de acest exerciţiu, lăsaţi lucrurile să se desfăşoare în mod firesc şi – mai presus de orice – nu spuneţi nimănui ce faceţi! În caz contrar, oamenii nu se vor mai simţi în largul lor. Păstraţi aceste trucuri numai pentru voi!

Tainele ochilor

Folosind pe post de ghid desenul de la pagina 126, specificaţi poziţia ochilor în funcţie de răspunsul la întrebările din coloana stânga:

Exerciţiu de identificare a indiciilor de accesare vizuală

Întrebare	Mişcarea ochilor	Sistem
Ce culoare au şosetele pe care le porţi?		Amintire vizuală
Cum ai arăta într-o haină verde?		Construcţie vizuală
Îţi aminteşti cum sună melodia lui Jimi Hendrix – „Purple Haze"?		Amintire auditivă
Cum crezi că ar suna dacă ar fi cântată la cimpoi?		Construcţie auditivă
Ce senzaţie îţi provoacă nisipul?		Elemente kinestezice
Ce-ţi spui acum în sinea ta?		Monolog interior

Vacanța câștigată cu greu de Ingrid

Pentru că împlinea 40 de ani, Ingrid se hotărî să-și facă un dar mai deosebit – o vacanță în Portugalia. Se plimba, așadar, prin mall-ul din apropiere când a descoperit o agenție de turism pe care nu o observase până atunci. Acolo făcu cunoștință cu Sheldon, proprietarul agenției și îi povesti despre planurile ei de călătorie.

– Simt nevoia să plec undeva departe și să-mi fac – în sfârșit – toate mofturile, îi spuse Ingrid lui Sheldon, în timp ce se așeză în fața biroului său.

Își aranjă rochia și își ațintì privirea în pământ, în partea dreaptă.

– La serviciu, lucrez într-un stres continuu, încât acum trebuie să mă desfășor în voie.

Oftând, își puse un picior peste celălalt, se aplecă spre interlocutorul său și își clatină capul încet.

– Încordarea de la birou mă distruge.

Sheldon era încântat. Se pregătea să facă o vânzare foarte bună. Se sprijini de scaunul său, își întinse mâinile, apoi și le lovi zgomotos și îi zâmbi lui Ingrid.

– O, Doamne, spuse el, chiar îți pot oferi vacanța de vis pe care ți-o dorești. Se apucă să răsfoiască apoi un maldăr de broșuri de pe birou. Încântă-ți ochii cu astea! o îndemnă el.

Îi oferi lui Ingrid o broșură colorată, plină cu imagini exotice, cu palmieri înalți și un cer senin și strălucitor, apoi își continuă prezentarea plin de efuziune, fără să aștepte reacția ei:

– Arată fantastic, nu-i așa? Privește culoarea apei – un turcoaz strălucitor! Uită-te la aceste vile frumoase acoperite cu țiglă roșie! Nu te vezi deja pe plaja aceasta albă și curată?

El privi în sus, în partea dreaptă, imaginându-și priveliști de vis.

Ingrid se prăbuși în scaunul ei, copleșită de tristețe. În ciuda imaginilor extraordinare din broșură și a descrierilor pline de pasiune ale lui Sheldon, Portugalia părea din ce în ce mai departe.

Ce s-a întâmplat?

Aţi ghicit. Ingrid percepe lumea prin intermediul sentimentelor ei. Analizaţi-i puţin vocabularul: ea „simte nevoia" să-şi facă toate „mofturile"; îşi doreşte „să se desfăşoare în voie" şi să scape de „stresul" şi „încordarea" de la serviciu. Limbajul, intonaţia şi gesturile reprezintă un indiciu. Ea îşi aţinteşte privirea în pământ, sondându-şi sentimentele. Ingrid acordă o importanţă deosebită senzaţiilor pe care le simte la atingerea lucrurilor.

Dacă Sheldon ar fi urmărit aceste indicii, ar fi încercat să-i inducă un sentiment de încredere, de anticipare şi căldură.

„Bine, Ingrid – i-ar fi spus el – te urmăresc cu atenţie. Cunosc senzaţiile pe care le provoacă stresul şi pot să-ţi ofer exact locul pe care ţi-l doreşti. Eu am fost acolo. Nisipul este cald şi mătăsos, iar senzaţia valurilor blânde care îţi mângâie picioarele este unică. Paturile în aceste vile frumoase sunt extraordinar de confortabile şi răcoroase..."

Ar fi accesat lungimea de undă pe care Ingrid o folosea de patru decenii.

Sheldon ar fi trebuit să urmeze cei patru paşi ai rapportului planificat ca să stabilească o legătură cu clienta lui:

1. *adoptarea unei atitudini pozitive ca s-o conducă spre obiectivul lui;*
2. *sincronizarea limbajului trupului şi a tonalităţii vocii în timpul conversaţiei lor;*
3. *folosirea întrebărilor deschise şi ascultarea cu atenţie a răspunsurilor ei; şi*
4. *identificarea preferinţelor ei senzoriale.*

Tabloul de ansamblu

Implicaţiile indiciilor de accesare verbală şi vizuală pe care le-am discutat în acest capitol sunt deosebit de importante pentru toţi cei care doresc „să se conecteze" cu semenii lor şi să stabilească rapportul planificat. Când veţi învăţa ce elemente preferă fiecare individ, veţi putea să comunicaţi cu el mult mai uşor,

aflându-vă pe aceeaşi lungime de undă, indiferent dacă persoana respectivă preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice.

În acest fel, veţi înregistra progrese uluitoare, pe care nu le-aţi fi făcut niciodată dacă nu aţi fi învăţat cum să identificaţi preferinţele senzoriale ale oamenilor.

> Dezvoltarea abilităţii de a detecta preferinţele senzoriale presupune acordarea unei atenţii deosebite celor din jur – şi acest lucru te ajută să te apropii de oameni şi să le sondezi sufletul.

Veţi găsi în următoarele pagini patru exerciţii care vă vor ajuta să vă consolidaţi cunoştinţele abia dobândite. Trageţi la Xerox aceste pagini sau completaţi-le direct pe carte! Rezolvaţi-le fără să recapitulaţi acest capitol sau capitolul precedent!

Persoanele care preferă elementele auditive îşi doresc să discute pe marginea acestor exerciţii, iar cei care preferă elementele vizuale îşi imaginează răspunsurile, dar acestea trebuie notate pe hârtie. Notarea răspunsurilor vă obligă să folosiţi toate cele trei simţuri – şi aceasta este cea mai rapidă modalitate prin care puteţi stoca informaţiile în memorie.

După ce aţi completat tabelele, răsfoiţi paginile precedente ca să descoperiţi lucrurile pe care le-aţi omis!

Aceste indicii necesare identificării preferinţelor senzoriale au un caracter general. Dar în momentul în care aceste „generalităţi" merg în aceeaşi direcţie, înseamnă că aţi descoperit modalitatea fundamentală prin care un individ percepe lumea. Deţineţi în acest fel cel mai eficient instrument în procesul de stabilire a rapportului şi a relaţiilor cu cei din jur.

Cum se diferenţiază din punct de vedere fizic oamenii care preferă ?		
Elementele vizuale	Elementele auditive	Elementele kinestezice

Elementele vizuale	Elementele auditive	Elementele kinestezice

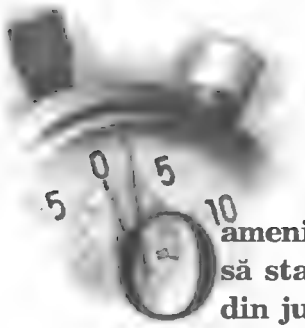
Cum se diferenţiază din punct de vedere al vestimentaţiei adoptate - oameni care ...

Elementele vizuale	Elementele auditive	Elementele kinestezice

Ce cadouri ați cumpăra pentru oamenii care preferă ?		
Elementele vizuale	Elementele auditive	Elementele kinestezice

10

O scurtă recapitulare



Oamenii sunt atraşi unii de alţii şi sunt dornici să stabilească legături – să fie agreaţi de cei din jur. Cei care stăpânesc arta comunicării nu îşi datorează succesul talentului sau tehnicilor oratoriei; nu se zbat să-şi însuşească aceste capacităţi şi strategii de comunicare. Ei lasă lucrurile să-şi urmeze făgaşul normal. Aceasta este diferenţa dintre cei care se luptă şi nu ajung nicăieri şi cei care par să nu facă nimic şi au totul.

Cu cât veţi exersa mai mult învăţăturile din această carte, cu atât veţi reuşi să stabiliţi mai uşor rapportul cu semenii voştri. Firește, trebuie să le puneţi cu multă stăruinţă în practică, dar în curând vor deveni la fel de simple ca înotul sau mersul pe bicicletă.

Misiunea acestei cărţi este să vă ajute să stabiliţi relaţii cu cea mai bogată resursă pe care o aveţi la dispoziţie: oamenii care vă înconjoară. Ea este destinată să vă ajute să stabiliţi rapportul, o legătură spontană, cu semenii voştri. După cum aţi văzut deja, rapportul este o verigă între momentul primei întâlniri cu o persoană şi procesul de comunicare. Calitatea acestui rapport poate să influenţeze rezultatul final. Rapportul ia naştere în mod firesc sau planificat.

Valoarea procesului de comunicare constă în răspunsul pe care îl primim de la cei din jur. Pentru ca acest proces să obţină rezultatul

dorit, strategia *KFC* joacă un rol extrem de important – şi nu doar în arta comunicării, ci în toate domeniile vieţii unde doriţi să obţineţi un rezultat pozitiv.

Formula ideală pentru întâmpinarea unei persoane necunoscute este: Expunerea – Contactul vizual – Zâmbetul – Salutul – Înclinarea. Voi trebuie să afişaţi primii un limbaj al trupului deschis, să stabiliţi contactul vizual, să zâmbiţi şi să salutaţi, iar poziţia de înclinare spre interlocutor stabileşte procesul de sincronizare. Trebuie să vă amintiţi acest lucru când vă aflaţi în faţa unui individ cu care doriţi să stabiliţi rapportul.

Următorul pas este alegerea atitudinii. O atitudine pozitivă este vitală pentru imaginea de sine, dar şi pentru modul în care vă percep cei din jur. Atitudinea vă asigură congruenţa sau credibilitatea, aşa cum reiese din cei trei *V* ai procesului de comunicare. Cu alte cuvinte, când adopţi o atitudine *negativă* – precum mânia – arăţi mânios, vorbeşti cu mânie şi foloseşti cuvinte răutăcioase – toate acestea dovedesc o atitudine respingătoare. Este mult mai uşor să câştigi simpatia oamenilor când adopţi o atitudine *pozitivă*, „contaminându-i" pe toţi cei cu care vei intra în contact.

Am discutat despre limbajul trupului şi am văzut că – alături de gesturi – expresiile faciale joacă un rol extrem de important în crearea imaginii de sine – 55%. De aceea este atât de valoros în procesul de sincronizare a rapportului planificat.

Când spunem unei persoane „Te plac", spunem de fapt „Semăn cu tine". În cadrul rapportului planificat, nu aşteptăm să vedem dacă avem ceva în comun cu persoana respectivă; ne sincronizăm imediat limbajul trupului, tonul vocii şi cuvintele cu cele ale interlocutorului nostru. Suntem conştienţi de faptul că ne-am sincronizat – inconştient – reacţiile emoţionale cu oamenii care ne-au influenţat de-a lungul timpului – părinţii, prietenii, profesorii etc., motiv pentru care este uşor şi firesc să ne sincronizăm cu alţi oameni pentru a-i face să se simtă relaxaţi în compania noastră.

În timpul procesului de comunicare cu un individ complet necunoscut, am aflat că întrebările sunt „factorii declanşatori" ai conversaţiei şi se încadrează în două categorii: deschise şi închise.

Întrebările deschise îi determină pe oameni să vorbească şi acesta este scopul comunicării. Ştiţi acum că manifestarea reacţiilor fizice şi verbale menţine conversaţia în plină desfăşurare. O discuţie presupune descrierea experienţelor trăite şi – cu cât această descriere este mai artistică şi mai „colorată" – cu atât interlocutorii şi le pot imagina mai bine şi le poi trăi alături de voi. O consecinţă a acestui fapt este consolidarea rapportului stabilit prin planificare.

Aţi aflat din paginile acestei cărţi că oamenii pe care îi întâlniţi sau pe care îi cunoaşteţi deja vă oferă un mister senzorial. Cu ce fel de persoane doresc să stabilească legături – cu cele care preferă elementele vizuale, auditive sau kinestezice? Aţi început acum să le sondaţi modul în care percep lumea înconjurătoare.

Chiar dacă încercările de aplicare a acestor învăţături s-au soldat cu un eşec, nu vă faceţi griji! Sunteţi pe drumul cel bun. Dacă observaţi cu atenţie limbajul trupul şi expresiile oamenilor, dacă le ascultaţi cuvintele, le priviţi mişcările ochilor, manifestaţi reacţii şi susţineţi conversaţia – nu aveţi cum să pierdeţi: veţi câştiga, fără îndoială, simpatia oamenilor. Atâta timp cât aveţi o atitudine pozitivă.

De unde să încep?

Trebuie să vă spun încă o dată că această carte nu vă oferă un nou stil de viaţă şi nici un alt mod de a fi. Ea nu este o baghetă magică pe care o puteţi folosi pe stradă pentru ca oamenii să vă îndrăgească pe loc. Învăţăturile pe care vi le dăruiesc prin intermediul paginilor acestei cărţi sunt nişte instrumente şi strategii cu ajutorul cărora puteţi stabili rapportul extrem de repede.

Am discutat despre cele patru elemente fundamentale care ne ajută să construim relaţii personale în mai puţin de 90 de secunde: atitudinea, procesul de sincronizare, conversaţia şi preferinţele senzoriale. Cunoaşterea aprofundată a acestor elemente şı punerea lor în practică vor contribui la perfecţionarea artei de a comunica, iar rezultatele vor fi evidente.

Cunoaşteţi acum motivele pentru care stabiliţi legături cu unii oameni în mod firesc în timp ce cu alţii nu reuşiţi acest lucru. De

când aţi început această carte, probabil că v-aţi îmbunătăţit deja relaţiile de familie, dar şi pe cele de la serviciu. Abordaţi oamenii cu mai multă încredere şi sinceritate şi vă bucuraţi de fiecare experienţă nouă pe care o trăiţi. Aţi înţeles că sunteţi înzestraţi deja cu talentul şi capacităţile necesare stabilirii legăturilor cu ceilalţi oameni.

Cu cât veţi folosi mai mult instrumentele pe care vi le-am împărtăşit pe parcursul acestei cărţi – de la imaginea pe care o proiectaţi prin intermediul unei atitudini pozitive până la sinceritatea şi carisma pe care le manifestaţi atunci când întâmpinaţi pe cineva, de la relaxarea şi empatia generate de procesul de sincronizare până la abilitatea de a recunoaşte simţul pe care se bazează cel mai mult o persoană – cu atât veţi reuşi să stabiliţi rapportul mai uşor şi să construiţi relaţii personale în mai puţin de 90 de secunde.

Dacă ar fi să realizez o ierarhie a acestor patru elemente, atitudinea pozitivă s-ar situa pe primul loc datorită puterii ei de a genera sentimente pozitive în sufletul vostru, dar şi în cel al semenilor voştri. Atitudinea este contagioasă şi exercită o influenţă covârşitoare asupra limbajului trupului, tonului vocii şi cuvintelor pe care le folosiţi. Veţi observa o îmbunătăţire imediată a capacităţilor şi talentului de a stabili rapportul din momentul în care veţi reuşi să vă controlaţi atitudinea. Dacă nu o veţi controla în mod corespunzător, atitudinea se va întoarce împotriva voastră – şi asta într-o fracţiune de secundă. Atitudinea poate să atragă sau să respingă oamenii.

Următorul factor important pe care l-am analizat în această carte este puterea uluitoare a procesului de sincronizare. Aşa cum aţi văzut deja, sincronizarea face parte din „bagajul" nostru nativ şi o punem adesea în practică în mod inconştient cu oamenii pe care îi agreăm. Când întâlniţi o persoană şi vreţi să stabiliţi rapportul fără întârziere, demaraţi imediat procesul de sincronizare! La început, vi se va părea ciudat, în mod deosebit dacă nu aţi făcut exerciţiul de sincronizare în grupuri de câte trei (vezi pag. 76). În cazul în care l-aţi rezolvat, s-ar putea să vă întrebaţi cum vă veţi descurca fără el. Două sau trei zile sunt suficiente ca să vă experimentaţi în

acest domeniu. L-aţi exersat toată viaţa – într-un fel sau altul – cu oamenii apropiaţi.

În timp ce deveniţi experţi în arta conversaţiei şi vă încurajaţi interlocutorii să vorbească, veţi găsi timpul necesar ca să observaţi şi să analizaţi preferinţele senzoriale. Acest proces trebuie să se desfăşoare însă de la sine, nu trebuie accelerat. Vă mai amintiţi de cărţile Magic-Eye, care au apărut pe la începutul anilor '90? Aceste cărţi îţi ofereau nişte fotografii ciudate, dar treptat, uitându-te la ele, vedeai în cele din urmă o fotografie 3-D. Procesul de identificare a preferinţelor senzoriale este asemănător cu cel descris mai sus. Cauţi şi analizezi, cazi pradă frustrărilor şi apoi, deodată, îţi refocalizezi atenţia asupra oamenilor pe care începi să-i diferenţiezi în funcţie de caracteristicile lor unice. Acest proces se datorează stabilirii unui rapport elegant şi profund – la nivelul subconştientului, unde se naşte adevărata unitate şi armonie. Identificarea preferinţelor senzoriale ale semenilor noştri ne oferă instrumentul cu ajutorul căruia putem sonda şi ne putem consolida rapportul prin planificare stabilit cu cei din jur – sursa noastră cea mai valoroasă.

Să ne imaginăm că te afli la o conferinţă, unde ai făcut cunoştinţă cu Sylvie Clairoux, directorul departamentului unde ai vrea să lucrezi. Procesul de relaţionare se desfăşoară lin şi se bazează pe respect şi bunăvoinţă; atitudinea pozitivă pe care ai adoptat-o îţi asigură un rapport imediat. Deşi sunt şapte oameni prezenţi la conferinţă, îţi sincronizezi mişcările trupului cu cele ale Sylviei, fără să insişti însă asupra contactului vizual. Subconştientul ei preia mesajele tale. Stabileşte şi ea contactul vizual, îţi zâmbeşte politicos, iar tu îi răspunzi în aceeaşi manieră politicoasă. Ai exersat zilnic acest exerciţiu şi îţi dai seama acum – din felul în care se îmbracă, din cuvintele pe care le foloseşte, din mişcarea ochilor şi tonalităţile vocii – că preferă elementele auditive. Când vorbeşti cu ea, îţi sincronizezi tonul vocii şi foloseşti cuvinte auditive („Sună minunat!"... „Toţi membrii echipei au dat glas opiniei lor"). Cum ar fi posibil ca această persoană necunoscută să nu te simpatizeze când arăţi, vorbeşti şi te mişti ca ea? În pauză o abordezi.

– Aş vrea să aflu mai multe lucruri despre această propunere, începi tu conversaţia.

– Ne-am mai întâlnit? întrebă doamna Clairoux.

„Cred că te place" – îţi şopteşte vocea conştiinţei.

Ipoteza rapportului

În timp ce scriu această carte, plec de la premisa că te plac, cititorule. Mă bazez pe ipoteza că am nevoie de tine, aşa cum şi tu ai nevoie de mine. Şi mai mult, mă bazez pe ipoteza că am dreptate. Asta îmi dă încrederea să scriu mai departe. Avem nevoie unii de alţii; aceasta este baza rapportului nostru. Şi în acest fel stabilim relaţii.

Putem să ne folosim puterea imaginaţiei ca să emitem ipoteze pozitive. Cele cinci simţuri ale noastre ne furnizează atâtea informaţii încât nu le putem procesa în mod conştient. Creierul le sortează în trei „grupuri" diferite. „Grupul" principal de informaţii este *şters* din conştiinţa noastră. De exemplu, nu eşti conştient de piciorul tău stâng dacă nu-ţi atrag eu atenţia şi, cu siguranţă, nu ai nici cea mai vagă idee cum cresc unghiile de la mâini. Informaţiile din cel de-al doilea „grup" sunt *distorsionate*; imaginaţia se joacă de fapt cu ele, distorsionând realitatea (îţi imaginezi cum va fi vacanţa pe care ţi-o doreşti atât de mult; devii paranoic în legătură cu bateria din detectorul de fum etc). Al treilea „grup" de informaţii este stocat şi poartă numele de *noţiuni universale* sau ipoteze. Când vezi o tigaie, porneşti de la ipoteza că obiectul acela din metal cu mâner lung de pe soba vecinului, în care acesta face clătite, nu poate fi altceva decât o tigaie; nu trebuie să mai cauţi o altă definiţie. Creierul a emis astfel o ipoteză universală. Ipotezele au un rol pozitiv în procesul de învăţare, dar pot să creeze şi fantezii periculoase, limitative şi nedrepte. Dacă imaginaţia distorsionează informaţiile ca să vă îndepărteze de oameni, trebuie să înţelegeţi că ea încearcă să emită ipoteze negative, bazându-se pe experienţele din trecut. În acest caz, imaginaţia este cea care conduce, iar scorul este următorul: 1 – 0 pentru imaginaţie.

Trebuie să menţineţi controlul asupra imaginaţiei. Ea trebuie folosită doar pentru a emite ipoteze pozitive. Iată câteva exemple!

După ce le citiţi, închideţi ochii şi încercaţi să vedeţi cum arată, cum sună şi ce sentimente vă trezesc:

Imaginaţi-vă că stabiliţi rapportul între voi şi semenii voştri!

Imaginaţi-vă că îi veţi agrea în aceeaşi măsură în care şi ei vă vor agrea pe voi!

Imaginaţi-vă că procesul de relaţionare, de sincronizare etc. vor da roadele scontate!

Imaginaţi-vă că oamenii vă vor acorda încrederea lor, iar voi veţi face acelaşi lucru pentru ei!

Imaginaţi-vă că învăţăturile din această carte se vor dovedi eficiente în cazul vostru, pentru că au fost eficiente şi pentru alţi oameni!

Imaginaţi-vă că veţi schimba viaţa indivizilor pe care îi veţi întâlni!

Imaginaţi-vă că veţi influenţa pozitiv nu doar viaţa acestor indivizi, ci şi pe cea a comunităţii în care trăiţi!

Imaginaţi-vă că o comunitate unită reprezintă un loc unde ne încurajăm, ne stimulăm şi ne promovăm reciproc!

Oamenii care stabilesc relaţii trăiesc mai mult; oamenii care stabilesc relaţii se bucură de avantajele colaborării; oamenii care stabilesc relaţii se simt puternici şi în siguranţă. Oamenii care stabilesc relaţii înregistrează progrese. Împreună ne ridicăm sau ne prăbuşim, împreună ne înecăm sau înotăm, împreună râdem sau plângem. În final, trebuie să spunem că numai oamenii ne pot ajuta să trecem mai uşor peste marile greutăţi ale vieţii şi tot ei ne înfrumuseţează universul.

O parabolă modernă

În ultimul timp, am ţinut foarte multe seminarii în faţa elevilor de liceu. Mulţi dintre ei încearcă să se angajeze cu jumătate de normă sau pe timpul verii şi trebuie să înveţe să stabilească legături cu oamenii. Nu-l voi uita niciodată pe unul dintre studenţi care – la un moment dat – mi-a întrerupt discursul:

– Mai, omule, am fost la nenumărate interviuri, dar nimeni nu vrea să mă angajeze, mi-a spus el. Am încercat la o farmacie, la băcănie, la o firmă...

Ceilalţi studenţi au început să chicotească. Motivul era destul de clar. Tânărul purta nişte pantaloni de armată rupţi şi un tricou pe care scria „Rancid" (acesta este numele unei formaţii de muzică thrash-punk). În urechea stângă avea trei cercei, iar în nas – un inel. Şi ca să evidenţiez şi mai bine înfăţişarea sa unică, trebuie să specific faptul că avea o creastă în genul triburilor mohicane, de culoare verde, care se înălţa semeaţă pe creştetul capului chel.

– Şi ce vrei? l-am întrebat eu.

– O slujbă, ce altceva?

– Te-ai gândit să schimbi ceva din felul tău de a fi ca să-ţi atingi ţelul?

M-a privit insistent, ţinându-şi braţele încrucişate pe piept.

– Şi ce să schimb? m-a întrebat el.

– Ce-ai zice de înfăţişarea fizică? am spus eu, aplecându-mă spre el.

– Sub nici o formă, omule! mi-a răspuns el aproape ţipând. Dacă nu le place cum arăt, înseamnă că dau dovadă de discriminare.

– Văd care este punctul tău de vedere, am spus eu. (Prefera elementele vizuale.) Dar ştim amândoi care este mecanismul lumii Ce vrei, aşadar? O slujbă sau coafura ta neobişnuită?

A urmat o tăcere lungă. În cele din urmă, şi-a desfăcut braţele şi şi-a aţintit privirea în tavan.

– Slujba, cred, a murmurat el.

Colegii lui au început să râdă înţelegători. Apoi, li s-a alăturat şi el. Am râs cu toţii din tot sufletul. Despre asta este vorba în povestea noastră.

Despre autor

Fost fotograf de renume internaţional, în domeniul modei şi publicităţii, Nicholas Boothman a înţeles un lucru extrem de important: pentru ca eforturile pe care le depunea în slujba clienţilor săi, precum AT&T şi Revlon, să se dovedească eficiente, trebuia să stabilească rapportul cu ei. Hotărât să sondeze cât mai mult modalităţile prin care oamenii stabilesc legături unii cu alţii, a renunţat la aparatele de fotografiat şi şi-a obţinut diploma în domeniul Programării Neuro-Lingvistice (NLP). Astăzi, îşi împărtăşeşte descoperirile unui public vast de pe trei continente, ţine discursuri, organizează seminarii şi le oferă spectatorilor săi instrumente concrete de comunicare. Când nu călătoreşte prin lume, el locuieşte în Canada împreună cu soţia sa, Wendy, şi cei trei copii ai lor. Pagina sa de Internet este: *www.nicholasboothman.com*.

Această carte vă va conferi putere!

„Indiferent dacă sunteţi angajat, manager, întreprinzător sau liderul unei echipe, succesul depinde mai ales de modul în care stabiliţi relaţii cu semenii. Acesta nu este un talent nativ, ci o abilitate pe care o putem deprinde şi nimeni nu o predă mai bine decât Nicholas Boothman."

– BOB NELSON, scriitor

În afaceri, nu ne putem câştiga existenţa vânzând prietenilor. Nu ne permitem luxul de a ne alege colegii sau superiorii, clienţii sau omologii din alte companii. De aceea, învăţarea strategiilor de stabilire a relaţiilor de afaceri cu orice tip de oameni este un aspect vital, lucru pe care Nicholas Boothman ni-l împărtăşeşte – pas cu pas – prin intermediul programului său simplu, dar eficient.

Programul debutează cu elementele NLP pe care autorul, ale cărui cărţi au înregistrat vânzări fulminante, le-a considerat necesare pentru dezvoltarea teoriei sale – *Atitudinea, Limbajul Trupului şi Congruenţa*. Mai mult, Boothman descrie cele patru tipologii cheie care se manifestă în lumea afacerilor – *Visătorii, Convingătorii, Supervizorii şi Analiştii* – şi modalităţile prin care trebuie să comunicăm cu fiecare în parte. Ni se arată cum să ne concepem reclama de zece secunde, în ce situaţii să folosim un limbaj măgulitor şi nu să ne speriem interlocutorul printr-unul sec, dar şi cum să ne consolidăm credibilitatea şi autoritatea. Neutralizarea reacţiei de tip luptă sau fugi, înţelegerea limbajului creierului şi a simţurilor dominante, cunoaşterea naturii propriei afaceri, strategii şi exerciţii creatoare pentru a exploata la maxim relaţiile pe care le stabilim şi a profita de fiecare întâlnire în parte – toate acestea te vor face o persoană influentă în 90 de secunde... sau chiar mai puţin.

Cum să construieşti relaţii de afaceri în 90 de secunde... sau mai puţin

Nicholas Boothman

Relaţii periculoase

Noelle Nelson

Dacă ar ţipa la tine sau te-ar lovi la prima voastră întâlnire ai şti exact ce să faci. Ai şti că acea persoană aduce numai necazuri şi nu ai vrea să te implici într-o relaţie cu ea. Problema cu relaţia afectată de violenţă domestică este că nu începe niciodată astfel. Majoritatea relaţiilor în care apare acest tip de violenţă debutează intens – cuvinte dulci şi pasiune, devotament şi siguranţă, romantism şi sentimentul sincer că eşti norocos să trăieşti o asemenea poveste de dragoste. Persoanele abuzive sunt fermecătoare la început, prezentând lumii faţeta lor cea mai atrăgătoare. Ar putea părea imposibil să facem diferenţa dintre un individ violent şi unul non-violent, până nu este prea târziu.

Din fericire, lucrurile nu stau astfel. Comportamentele care precedă violenţa domestică pot fi depistate şi interpretate drept indicatori ai unui viitor episod violent, cu mult înainte de a suferi primele lovituri. Scopul acestei cărţi – care abordează violenţa domestică din perspectiva a patru astfel de relaţii din viaţa reală – şi al autoarei – psiholog clinic, terapeut şi consultant – este să te ajute să identifici la timp şi să dai atenţia cuvenită semnalelor de alarmă ale unei relaţii cu potenţial abuziv. Te va învăţa ce anume să cauţi ca să nu trăieşti deznodământul în care o persoană iubită îţi arată adevărata faţă şi, mai ales, să te cunoşti pe tine însuţi pentru a nu te lăsa călcat în picioare.

Violenţa domestică doare. Loveşte în ceea ce este mai important pentru noi: relaţiile noastre cu cei dragi. I se poate întâmpla oricui, în orice moment. Nu ţine cont de vârstă sau sex. Violenţa domestică nu se petrece într-un vid: răneşte nu numai victimele sale directe, dar şi familiile celor implicaţi şi societatea ca întreg. Această carte se concentrează pe prevenirea violenţei: cum să te ajuţi pe tine şi pe cei pe care îi iubeşti, cum să recunoşti şi să reacţionezi la semnalele care te previn de apariţia sa într-o relaţie.

Ce îţi trezeste interesul? Ce îţi face inima să bată şi să simţi că nu trăieşti în zadar? Succesul? Banii? Recunoaşterea? Fericirea? Puterea? Prestigiul? Vânezi tot timpul o comoară care îţi scapă printre degete – fie că este un serviciu mai bun, o casă mai mare, o poziţie mai înaltă pe scara socială sau o informaţie bună pentru jocul la bursă? Ei bine, călătoria de la sărăcie la bogăţie, de la obscuritate la recunoaştere, de la a avea cele mai umile slujbe la a fi o persoană apreciată pentru munca depusă este subiectul acestei cărţi. Apelând la o varietate de poveşti despre oameni obişnuiţi care au devenit modele depăşindu-şi limitele – de la Gandhi şi Maica Tereza, până la Lance Armstrong şi Alex Spanos, de la Lincoln şi Franklin, până la Emeril şi Oprah – Brian Souza pune în discuţie faptul că adevărata fericire nu o găsim în lucrurile materiale, ci în darul care sălăşluieşte în fiecare dintre noi. Luând interviuri unor astronauţi, diplomaţi, sportivi, directori din Top Fortune 500, unor foşti prizonieri de război şi unor afacerişti de succes, Brian Souza reuşeşte să ne transmită un lucru excepţional: toţi avem un dar unic ce va furniza scop şi sens existenţei noastre. Trebuie să-l descoperim şi să-l facem să prindă viaţă, să îndrăznim să avem visuri

Nascut pentru a reuşi

Brian Souza

şi să cultivăm curajul de a le împlini. În felul acesta, ne vom transforma în cine ne-am născut să fim.

„Nu rataţi o carte extraordinară! Un amestec de înţelepciune, compasiune şi experienţă de viaţă, totul redat într-o maniera remarcabilă.“
– Dr. KEN BLANCHARD

Câştigă cu oamenii

John C. Maxwell

Mulţi dintre noi se concentrează în primul rând asupra cultivării altor tipuri de talente şi trăsături – cum ar fi să îşi şlefuiască abilităţile de comunicare sau de leadership şi să îşi consolideze cunoştinţele – uitând însă că relaţiile cu cei din jur sunt fundamentul reuşitei, substanţa de care avem nevoie pentru a duce vieţi împlinite şi pentru a avea succes.

Din fericire, putem învăţa să devenim o persoană cu abilităţi de relaţionare şi să avem succes în acele zone ale vieţii care contează cel mai mult. *Câştigă cu oamenii* vă va oferi instrumentele absolut necesare pentru îmbunătăţirea imediată a relaţiilor pe care le aveţi deja, dar şi pentru a crea unele noi, la fel de puternice şi eficiente. Beneficiind de un amestec interesant de realitate, statistici, umor şi exemple din viaţă, dar şi de întrebări pentru dezbatere, cartea scoate la iveală cele douăzeci şi cinci de principii cheie pe care trebuie să le aplicăm în relaţiile cu oamenii.

Astfel, ecuaţia pe care o formulează John C. Maxwell este:

Abilităţile pe care le pui în practică + Relaţiile pe care alegi să le construieşti = SUCCES GARANTAT

„Abilitatea de a construi şi menţine relaţii solide este factorul esenţial al modului în care acţionăm în fiecare domeniu al vieţii. Succesele adevărate se nasc din iniţierea unor relaţii cu oamenii potriviţi şi din consolidarea acestora utilizând abilităţile de relaţionare."

„Şi câte nu am făcut pentru ca totul să meargă bine!"

De câte ori n-aţi auzit această concluzie tristă? De câte ori nu aţi pronunţat-o voi înşivă? Câte relaţii, întâlniri, reuniuni profesionale, negocieri nu s-au încheiat prin constatarea eşecului sau cel puţin a semi-eşecului? Mulţi dintre noi nu obţin decât mult prea rar rezultate satisfăcătoare. În vreme ce alţii par să reuşească în tot ceea ce întreprind, ca şi cum ar fi dotaţi cu un al şaselea simţ pentru viaţă...

Peste treizeci de ani de experienţă ca formator în psihologie, comunicare, creativitate şi dezvoltare personală îl recomandă pe René de Lassus pentru a ne conduce, prin intermediul unui stil clar, către răspunsuri concrete şi către descoperirea comorilor care există în noi, dar pe care nici măcar nu le bănuim.

Inteligenţa, sensibilitatea, creativitatea noastră personală sunt comori imense care ne aparţin în exclusivitate... şi care pot să ne facă mai puternici şi mai fericiţi! Secretul? Stabilirea unor relaţii optime cu noi înşine şi cu ceilalţi, dar şi crearea unor relaţii spirituale armonioase. Da, toată viaţa suntem fericiţi sau nefericiţi în funcţie de relaţiile pe care le întreţinem atât cu sinele cât şi cu ceilalţi.

În zilele noastre există adevărate tehnologii ale comunicării, precum

Marele TU!

René de Lassus

Analiza Tranzacţională, NLP, Afirmarea de sine: unelte permanente, eficiente şi accesibile tuturor. Resursele care sălăşluiesc în adâncul fiinţei umane sunt atât de numeroase, încât se simţea nevoia apariţiei unui ghid de auto-descoperire.

Fiecare posedă un potenţial ascuns: trebuie doar să îl dezvoltăm!

Resursele nebănuite

Robert K. Cooper

Concluziile de dată recentă ale cercetătorilor afirmă că nu ne folosim nici măcar 10% din capacităţile intelectuale reale. Pornind de la această premisă şi bazându-se pe ultimele cercetări în domeniul neuroştiinţei, psihologiei performanţei şi inteligenţei emoţionale, Robert K. Cooper îşi propune să ne pună la îndemână mijloacele prin care să trezim la viaţă şi să punem la treabă procentul de peste 90% din capacitatea noastră intelectuală care, în cele mai multe cazuri, zace în stare latentă. Resursele nebănuite explorează şi analizează cele patru elemente de bază ale concepţiei autorului: Încrederea, Energia, Vizionarismul şi Îndrăzneala.

Dat fiind că avem un potenţial ascuns şi un destin pe care trebuie să-l trăim, întrucât nimeni nu-l poate trăi în locul nostru, suntem datori, printre altele, să nu ignorăm:

- că avem mai mult de un creier,
- că putem fi iuţi fără să ne grăbim,
- că trebuie să ştim să ne relaxăm,
- că poziţia corpului are o influenţă covârşitoare asupra dispoziţiei, dar şi asupra atitudinii noastre,
- că originalitatea se cultivă,
- că merită să luptăm pentru cauzele pierdute.

Resursele nebănuite *este călauza voastră în explorarea acestui nou teritoriu.*

Editor: Dr. M.C. Popescu-Drânda
Dr. Cristian Cârstoiu

Director executiv: George Stanca
Redactor şef: Ana-Maria Murariu

Redactor: Oana Cristina Plăcintă
Traducere: Iris Manuela Anghel-Gîtlan

Prepress: AMALTEA TehnoPlus
Coperta: Petronella Andrei
Tehnoredactare: Tatiana Militaru
Paginare: Gabriela Căpitănescu, Petronella Andrei
Producţie: Mihaela Conea
Distribuţie: Mihaela Stanca, Lucian Dumitrescu
Marketing: George Oancea

OP 13 – CP 145 Bucureşti
internet: www.amaltea.ro
email: office@amaltea.ro

Tipar: EMPIRE Print – RomExpo, Bucureşti
tel.: 021 / 316 96 40; 031 / 405 99 99
email: print@empire.com.ro

Această carte vă va ajuta să profitați din plin de momentele vitale ale oricărei întâlniri – primele 90 de secunde!

Nu lăsați la voia întâmplării construirea relațiilor personale! Nu permiteți lipsei de experiență să stea în calea reușitei voastre, împiedicându-vă să vă împliniți obiectivele! Nu vă pierdeți cuvintele și nici nu vă zăpăciți în diferite situații dificile în care veți fi puși! Secretul – așa cum ne împărtășește Nicholas Boothman prin intermediul planului pe care l-a conceput pentru eficientizarea procesului de comunicare directă – este foarte simplu: trebuie să înțelegeți faptul că **oamenilor le plac indivizii care seamănă cu ei.**

Însușiți-vă puterea **atitudinilor utile** și învățați cum să identificați preferințele senzoriale ale celorlalți, folosindu-vă de elementele și exercițiile NLP la care se face apel, și conștientizați faptul că acest bagaj de informații vă va înlesni misiunea de a vă pune în valoare personalitatea și de a fi voi înșivă!

Stabiliți relații și veți trăi mai mult!
Stabiliți relații și îi veți convinge pe oameni să coopereze!
Stabiliți relații și vă veți simți în siguranță!
Stabiliți relații și veți avea parte de dragoste!

Indiferent dacă obiectivul vostru presupune încheierea unui contract de vânzare, un interviu pentru o slujbă nouă, o negociere, promovarea unei idei sau obținerea unui răspuns afirmativ în cazul unei cereri în căsătorie, secretul succesului constă în construirea relațiilor personale. Iar Nicholas Boothman ne dezvăluie, pas cu pas, un program uluitor prin care ne putem *sincroniza* cu interlocutorii, comunicând astfel eficient.

CUNOAȘTERE AUTOEDUCARE

ISBN 978-973-7780-93-5
9 789737 780935